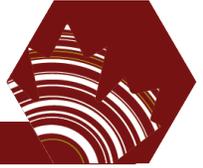




# Table des matières



|   |    |
|---|----|
| Message de la présidente et première dirigeante : Construire notre avenir ..... | 3  |
| À propos de nous .....  | 6  |
| Notre travail dans le contexte de l'industrie du transport.....                 | 10 |
| Réglementation des transports.....  | 12 |
| Règlement des différends .....  | 35 |
| Évaluation de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> .....                  | 48 |
| Annexe.....   | 55 |

Ce document ainsi que d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : [www.otc-cta.gc.ca](http://www.otc-cta.gc.ca).

Pour de plus amples renseignements au sujet de l'Office, veuillez communiquer avec :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

Site Web : [www.otc-cta.gc.ca](http://www.otc-cta.gc.ca)

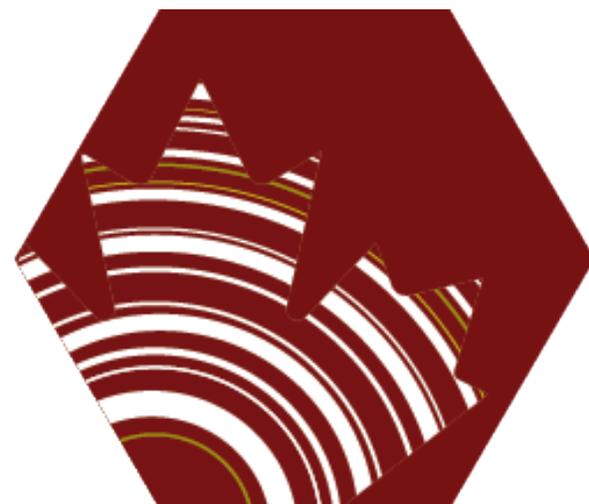
© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,  
représentée par l'Office des transports du Canada, 2023

N° de catalogue TT1F-PDF

ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports

*English version available*



# Message de la présidente et première dirigeante : Construire notre avenir



Cette année, l'industrie canadienne du transport a continué de se rétablir des répercussions de la pandémie de COVID-19 et de s'adapter à un environnement en constante évolution. L'efficacité de la chaîne d'approvisionnement a continué d'être mise à l'épreuve, et l'Office des transports du Canada (Office) a reçu un nombre record de plaintes de passagers aériens. L'Office, ainsi que l'industrie, les passagers et d'autres organismes gouvernementaux, fait partie du réseau de transport. Nous avons donc dû nous adapter à ce nouvel environnement et réagir aux diverses situations ayant une incidence sur le réseau en vue d'améliorer l'efficacité, la protection des consommateurs, l'accessibilité et la confiance envers le réseau de transport. Dans ce contexte, nous avons pris des mesures délibérées à l'aide de divers outils, y compris pour communiquer des renseignements et faire appliquer la loi. Devant une augmentation considérable de sa charge de travail liée à la protection des passagers aériens, l'Office a commencé à jeter les bases qui lui permettront de gérer plus efficacement un tel volume de plaintes.

Dans le secteur ferroviaire, l'Office a lancé un programme amélioré de surveillance du transport ferroviaire de marchandises pour veiller au bon fonctionnement de ce réseau en réponse aux demandes des expéditeurs et à des facteurs exogènes tels que les conditions météorologiques. L'Office continuera de surveiller de près la chaîne d'approvisionnement, de rassembler les acteurs et, en s'appuyant sur des données, de promouvoir une compréhension commune de la situation ferroviaire.

L'accessibilité du réseau de transport pour les personnes handicapées a aussi été un thème important de notre travail au cours de la dernière année. L'Office a commencé à publier la première vague de plans sur l'accessibilité auxquels devront se conformer les organismes fédéraux et les industries sous réglementation fédérale. Ces plans seront des outils utiles à la collaboration avec l'industrie pour promouvoir l'accessibilité dans le secteur des transports. L'arrivée de nouveaux employés et le retour de certains au

travail offrent au secteur des transports une excellente occasion de s'assurer que ses employés reçoivent une formation de qualité sur l'accessibilité et que chaque personne travaillant pour un fournisseur de services de transport est animée d'une culture de respect.

Je suis fière de pouvoir affirmer que, malgré le volume accru de plaintes qu'a reçues l'Office, nous avons activement accordé la priorité aux différends en matière d'accessibilité, ce qui nous a permis de ne pas encourir d'arriéré dans le traitement de ces cas.

Au cours de la dernière année, l'Office a reçu un nombre record de plaintes de passagers, soit plus de 42 000. Cela représente près de six fois plus qu'il y a cinq ans (7 650 plaintes reçues). Je tiens d'abord à reconnaître que les temps d'attente pour le traitement des différends par l'Office sont inacceptables, et je m'engage à poursuivre l'examen exhaustif des processus actuels ainsi qu'à jeter les bases pour leur modernisation dans un proche avenir. Nous avons réalisé d'importants investissements dans des technologies qui nous permettent d'améliorer nos systèmes, et nous avons commencé à doter l'Office des outils nécessaires pour mieux recueillir et utiliser des données. Nous avons déjà amélioré notre processus d'inscription des demandes et avons commencé à réduire les délais de traitement. Compte tenu des annonces faites dans le budget fédéral de 2023 et des fonds supplémentaires alloués à l'Office, je suis persuadée que nous serons en mesure de transformer notre processus de règlement des différends afin de nous assurer qu'il répond aux attentes de la population canadienne, mais aussi qu'il protège pleinement et en temps opportun les droits des passagers aériens.

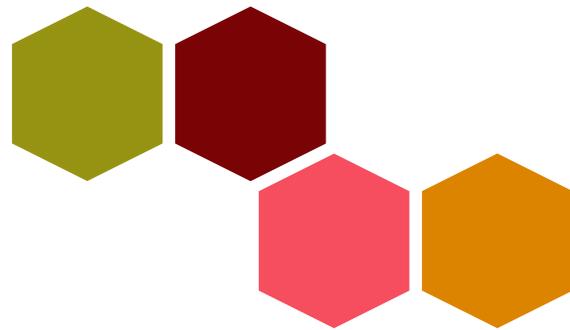
L'Office accueille ses employés dans ses nouveaux locaux accessibles depuis leur ouverture officielle en janvier 2023. La diversité, l'inclusion et le bien-être font l'objet d'une promotion active au sein de notre organisation. Je tiens à souligner l'engagement et le leadership des divers employés qui participent aux comités sur la diversité, le bien-être et les langues officielles, qui contribuent à faire de l'Office un endroit où il fait bon travailler.

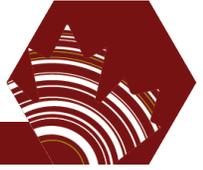
Finalement, je tiens à rendre hommage aux employés et aux membres nommés de l'Office. Tant l'Office que le réseau de transport dans son ensemble ont dû s'adapter pour fonctionner dans un environnement qui évolue rapidement. Alors que l'industrie du transport revenait aux niveaux de service d'avant la pandémie dans un contexte où les défis liés à la chaîne d'approvisionnement se faisaient sentir partout dans le monde, l'Office a dû trouver et mettre en œuvre de nouvelles façons de travailler pour

maximiser son efficacité. Ces travaux se poursuivront l’an prochain, car le Parlement examinera les modifications proposées à la [Loi sur les transports au Canada](#), lesquelles auront une incidence sur l’Office. Compte tenu des bases que nous avons mises en place et de la qualité de nos employés et de nos membres, je suis convaincue que nous sommes bien placés pour relever les nouveaux défis et continuer d’améliorer notre façon de servir la population canadienne.



France Pégeot





## Notre organisation

L'Office est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation. Il est responsable de l'encadrement du [réseau de transport canadien](#) très vaste et complexe, pierre angulaire du bien-être économique et social de la population canadienne.

En 2022-2023, l'Office comptait 294 équivalents temps plein, avait un budget permanent de 33,1 millions de dollars et profitait d'un financement temporaire supplémentaire de 10,5 millions de dollars pour un an.

## Nos lois et mandats

La [Loi sur les transports au Canada](#) décrit la Politique nationale sur les transports qui précise que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces. Elle précise aussi qu'il peut être nécessaire d'adopter de la réglementation pour obtenir des résultats de politique publique que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

L'Office a des pouvoirs particuliers qui lui sont attribués en vertu de cette loi :

- L'Office est un organisme de réglementation des modes de transport de compétence fédérale. L'Office élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles peuvent revêtir la forme de règlements exécutoires, et parfois de lignes directrices ou de codes de pratiques à caractère moins officiel.
- L'Office est un tribunal qui entend et règle des différends, comme le fait une cour. Il règle les différends entre les fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins en recourant à divers outils, soit la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel.

Voici les mandats de l'Office :

- Veiller à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.
- Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'entremise de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil, et de membres temporaires nommés par le ministre des Transports à partir d'une liste approuvée par le gouverneur en conseil. Leurs principales responsabilités sont les suivantes :

- approuver les demandes de licence;
- prendre des règlements;
- rendre des décisions et des arrêtés en réponse aux plaintes ou aux demandes officielles;
- autoriser la construction de chemins de fer.

## Notre cadre stratégique 2021-2024 : Fier de notre histoire, prêts pour l'avenir

L'Office continue d'appliquer le [cadre triennal](#) qui oriente ses priorités en mettant l'accent sur la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire.

### Résultat attendu

Conformément à la Politique nationale sur les transports, l'Office contribue à mettre en place un système de transport compétitif, rentable, efficace et accessible auquel peuvent faire confiance les gens, et qui répond aux besoins des participants et des collectivités.

# Notre vision

L'Office est une organisation moderne à haut rendement qui est axée sur les résultats et qui se sert de son expertise en matière de système de transport canadien pour apporter une valeur élevée aux Canadiens.

En tant qu'organisme de réglementation, il collabore avec l'industrie réglementée, les collectivités et les autres participants du système de transport et se sert d'un large éventail d'instruments réglementaires et non réglementaires et :

- utilise la combinaison d'instruments la plus efficace et la plus efficiente pour obtenir des résultats et fait preuve d'innovation dans sa façon d'aborder les questions de réglementation;
- travaille avec tous les intervenants afin d'obtenir les résultats escomptés et d'assurer le respect des lois et des règlements;
- maintient à jour son cadre réglementaire en veillant à ce qu'il soit en harmonie avec le développement du système de transport.

En tant que tribunal administratif, il rend des décisions en temps opportun et assure l'accès à la justice au moyen de procédures qui tiennent compte de l'impact et de la complexité des cas et :

- protège son indépendance;
- a mis en place des procédures et des processus proportionnels à la nature, à la complexité et aux répercussions des litiges;
- informe les parties de ses processus et s'assure que tous se sentent entendus lors de leurs rapports avec l'Office;
- continue de développer et d'entretenir sa vaste expertise en matière de transports.

L'Office est une organisation diversifiée, inclusive et équitable qui travaille de façon collégiale et qui favorise la satisfaction et le bien-être des employés dans un milieu de travail renouvelé.

- Notre personnel est représentatif de la population canadienne.

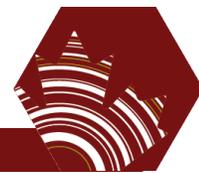
- Nous créons un environnement de travail sain dans lequel chaque employé de l'Office est libre d'échanger des idées, d'apprendre et d'apporter sa contribution au meilleur de ses compétences.
- Après la pandémie, nous tiendrons compte de la nature du travail et équilibrerons les besoins de chaque employé et de l'organisation dans nos nouveaux locaux accessibles dans le contexte de notre stratégie de retour en milieu de travail.

## Nos priorités stratégiques

- Règlement rapide des différends et élimination de l'arriéré de plaintes.
- Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire.
- Innovation et modernisation des processus et des services.
- Un organisme axé sur les données, qui est intégré et compétent sur le plan numérique.
- Un effectif diversifié et un milieu de travail inclusif et équitable.

Veillez consulter les [rapports administratifs](#) de l'Office pour obtenir plus de renseignements sur ses plans, ses priorités et ses résultats.

# Notre travail dans le contexte de l'industrie du transport



Le secteur des transports du Canada a été confronté à de nombreux défis durant la récente pandémie, mais il a commencé à se remettre de cette période difficile, affichant des niveaux de trafic aérien et ferroviaire beaucoup plus élevés en 2022-2023.

Au cours de cette année, les passagers aériens ont dû composer avec d'importantes perturbations de vol pendant les périodes de pointe. Lors de la saison estivale, les retards et les annulations de vol dans les aéroports canadiens ont été parmi les plus élevés au monde.

Les phénomènes météorologiques extrêmes ont causé d'autres perturbations pendant la période de pointe des Fêtes, en hiver. Bien que les transporteurs aériens et les aéroports soient revenus à leurs niveaux de dotation d'avant la pandémie, ils ont continué de devoir composer avec des conditions météorologiques extrêmes. Les voyageurs ont donc dû faire face à des retards et des annulations de vol pendant des périodes prolongées, laissant de nombreux voyageurs coincés à l'étranger. Au cours de cette période, les transporteurs aériens ont aussi fait l'objet de critiques concernant la mauvaise manipulation des bagages et une communication inadéquate avec les passagers. L'Office a lancé des enquêtes au sujet de retards sur l'aire de trafic, de lacunes en matière d'information et de réponses qu'ont fournies les transporteurs aériens aux demandes d'indemnité. Cette mesure a entraîné [l'imposition d'importantes sanctions administratives pécuniaires \(SAP\)](#).

La pandémie, les conflits de travail, les pénuries de conteneurs, les répercussions du changement climatique et les conséquences de l'invasion russe de l'Ukraine ont aussi causé d'importantes perturbations dans les chaînes d'approvisionnement partout dans le monde. Le gouvernement du Canada a mis sur pied un groupe de travail national sur la chaîne d'approvisionnement chargé de trouver des solutions aux défis liés à la chaîne d'approvisionnement. Le rapport final du Groupe de travail national sur la chaîne d'approvisionnement 2022 a été publié en octobre 2022.

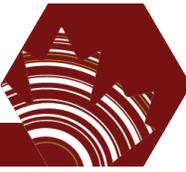
Dans son rapport, l'équipe du Groupe de travail a formulé deux recommandations à l'égard de l'Office :

1. Étendre la distance d'interconnexion actuelle qui est de 30 km à l'échelle du Canada afin de donner aux expéditeurs plus d'options ferroviaires et de régler les problèmes de rapport de force entre les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer;
2. Réviser le mandat de l'Office des transports du Canada et lui donner l'indépendance, l'autorité et le financement correspondant nécessaires pour s'acquitter de ce mandat.

La deuxième recommandation vise à donner à l'Office une autonomie et un pouvoir d'application suffisants pour veiller à ce que toutes les parties qui travaillent dans la chaîne d'approvisionnement des transports du Canada aient un rapport de forces de négociation égal.

En 2022-2023, le secteur interprovincial du transport par autocar a continué de subir les effets de la pandémie, le nombre de voyageurs continuant de diminuer. La seule ligne d'autocars interprovinciale à service complet au Canada a été mise hors service en 2021. Par conséquent, pour se rendre d'une province à l'autre, le public voyageur devait désormais coordonner ses déplacements entre plusieurs transporteurs par autocar.

Le gouvernement du Canada a continué de renforcer son engagement à promouvoir l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées. Il a notamment annoncé la nomination de la toute première dirigeante principale de l'accessibilité et du tout premier commissaire à l'accessibilité du Canada, qui seront des partenaires clés de l'Office dans la réalisation des objectifs de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Des obstacles au transport continuent d'exister. Les perturbations de vol de l'été 2022 ont notamment donné lieu au signalement de plusieurs incidents concernant le transport aérien, tout particulièrement pour les personnes qui utilisent des aides à la mobilité.



## Élaboration de règlements

### **La Cour d'appel fédérale confirme la validité du *Règlement sur la protection des passagers aériens***

En décembre 2022, la Cour d'appel fédérale a confirmé la validité du *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA). Air Canada et Porter Airlines Inc., ainsi que 16 autres appelants, dont l'Association du transport aérien international, avaient porté la validité du RPPA en appel devant la Cour d'appel fédérale. Les appelants ont fait valoir qu'il outrepassait les pouvoirs de l'Office et contrevenait à la Convention de Montréal. La Cour a maintenu tous les pouvoirs de l'Office, sauf le pouvoir d'établir des exigences réglementaires concernant les retards dans la livraison de bagages dans le cas de vols intérieurs, et a donc annulé cette partie précise du RPPA.

### **Modifications au *Règlement sur la protection des passagers aériens***

La pandémie a mis en lumière une lacune dans le cadre canadien de protection des passagers aériens, à savoir l'absence de toute obligation pour les transporteurs aériens d'accorder des remboursements pour les perturbations de vols qui sont indépendantes de leur volonté. Le 18 décembre 2020, le ministre des Transports a publié une directive ministérielle accordant à l'Office le pouvoir d'élaborer un règlement pour combler cette lacune. À la suite de deux rondes de consultations avec les défenseurs des droits des consommateurs, le grand public et l'industrie aérienne, de nouvelles exigences de remboursement sont entrées en vigueur le 8 septembre 2022.

Le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) exige maintenant que les transporteurs aériens versent aux passagers un remboursement ou les réacheminent en cas de perturbations de vol attribuables à des situations indépendantes de la volonté du transporteur.

### ***Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles***

L'Office des transports du Canada (Office) a créé un nouveau règlement intitulé le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports](#)

[accessibles](#) (REPRTA). Le REPRTA a été pris en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA). La LCA énonce des exigences en matière d'établissement de plans et de rapports pour reconnaître et éliminer les obstacles, ainsi que pour prévenir de nouveaux obstacles, dans des domaines prioritaires comme les communications, les services et l'équipement.

La LCA exige des fournisseurs de services de transport (fournisseurs) qui exercent leurs activités dans le réseau national des transports qu'ils élaborent ce qui suit :

- les plans sur l'accessibilité;
- les processus de rétroaction;
- les rapports d'étape.

Il s'agit notamment de sociétés d'État et d'organismes tels que VIA Rail Canada, Marine Atlantique, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada, ainsi que d'entités du secteur privé, y compris les compagnies aériennes, les exploitants de traversiers, les transporteurs ferroviaires de passagers, les transporteurs par autocar, les aéroports et autres gares.

Le REPRTA crée un cadre qui permet aux fournisseurs d'assurer un suivi de leurs engagements et de leurs progrès en vue d'accroître l'accessibilité dans le réseau national de transport. Il fournit également aux fournisseurs des détails sur la mise en œuvre des exigences de planification et de production de rapports en matière d'accessibilité.

## **Règlement d'accessibilité visant les petits fournisseurs de services de transport**

En 2019-2020, à la suite de la publication du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH), l'Office a lancé une consultation publique pour déterminer s'il convient d'étendre les exigences du RTAPH aux petits fournisseurs et, le cas échéant, les moyens à prendre pour le faire.

Dans le cadre de cette approche, l'Office a invité des représentants de la communauté des personnes handicapées et de l'industrie du transport à faire partie d'un petit groupe consultatif chargé d'aider à la conception du processus de consultation.

Récemment, l'Office a lancé des consultations auprès de ce groupe ciblé de représentants de la communauté des personnes handicapées et d'intervenants de

l'industrie. L'objectif est de mieux comprendre les expériences vécues par les personnes handicapées qui ont recours aux services de transport fournis par des petits fournisseurs, et de mieux connaître les réalités opérationnelles des petits fournisseurs. L'Office élaborera un document de travail en vue d'une consultation plus complète auprès d'un large éventail d'intervenants et poursuivra les discussions en 2023.

## Mise en œuvre de la réglementation : transport accessible

### **Aperçu des activités liées au transport accessible**

L'Office répond aux plaintes et applique les dispositions du RTAPH, du REPRTA, du [Règlement sur les transports aériens](#) et du [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#). L'Office accorde la priorité aux plaintes en matière d'accessibilité et n'a aucun arriéré dans leur traitement.

### ***Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles***

#### **Demandes d'exemption à l'application des exigences du RTAPH : exemptions conditionnelles prévues aux paragraphes 170(3) et 170(4)**

VIA Rail a demandé une exemption à l'application des exigences de l'alinéa 116a) du RTAPH qui consistent à fournir le sous-titrage codé et la description sonore du contenu média disponible sur son portail Wi-Fi. En vertu des paragraphes 170(3) et 170(4) de la [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi), l'Office peut, par arrêté pris avec l'agrément du gouverneur en conseil, soustraire à l'application de certaines dispositions du RTAPH les personnes, les moyens de transport, les installations ou les locaux connexes ou les services qui y sont désignés.

En septembre 2022, l'Office a déterminé ([AT-R-2022-123](#)) que VIA Rail n'avait pas démontré que le respect des exigences prévues à l'alinéa 116a) du RTAPH concernant l'exigence relative à la description sonore causerait une contrainte excessive. Par conséquent, l'Office a rejeté la demande.

Airlines for America (A4A) a également déposé une demande pour que ses transporteurs aériens membres bénéficient d'exemptions conditionnelles à l'égard de certaines exigences particulières du RTAPH. La Loi permet à l'Office d'exempter les fournisseurs de l'application de certaines exigences particulières s'ils prennent des

mesures au moins équivalentes à ce qu'ils seraient tenus de faire au titre du RTAPH, c'est-à-dire « respecter ou dépasser » une exigence du RTAPH. A4A a fait valoir que les mesures de rechange fournies par leurs compagnies aériennes membres satisfaisaient à cette exigence puisqu'elles renonçaient aux limites de responsabilité pour les aides à la mobilité endommagées, détruites ou perdues dans le cadre d'un transport aérien international.

En décembre 2022, l'Office a accordé une exemption aux transporteurs aériens membres de l'A4A ([A-2022-165](#)), sous réserve qu'ils respectent certaines conditions, car leurs mesures de rechange permettaient de respecter ou de dépasser les exigences du RTAPH. Ces exemptions expirent le 5 décembre 2025.

### **Rapport sur le transport d'animaux de soutien émotionnel à bord de matériel de transport**

L'Office a reçu six demandes dans lesquelles les demandeurs réclament le droit de prendre les transports avec un animal qui est ou qui pourrait être un animal de soutien émotionnel (ASE). Puisque de plus en plus de personnes handicapées voudraient être accompagnées d'un ASE dans leurs déplacements, l'Office a décidé de traiter conjointement ces demandes.

Le 14 décembre 2022, l'Office a rendu une décision ([LET-AT-55-2022](#)) concernant les ASE, concluant, de façon préliminaire, que les transporteurs se verraient imposer une contrainte excessive s'ils acceptaient d'autres espèces que des chiens en tant qu'ASE dans le réseau de transport fédéral. L'Office propose des conditions pour gérer les risques inhérents au transport de chiens de soutien émotionnel, dans le but de trouver un juste équilibre entre les intérêts des personnes handicapées qui utilisent des chiens de soutien émotionnel et les intérêts de l'industrie et du public voyageur, y compris des autres personnes handicapées qui utilisent des chiens d'assistance.

Les parties ont eu l'occasion de démontrer pourquoi l'Office ne devrait pas aller de l'avant avec lesdites conclusions préliminaires. Les parties et les autres personnes intéressées qui souhaitaient fournir des commentaires à leurs égards ont aussi eu l'occasion de le faire. L'Office poursuit actuellement l'étude de cette question.

### **Mise à jour : initiative « sans fausse route »**

L'initiative « sans fausse route » permettra de s'assurer que les personnes qui déposent des plaintes relatives à l'accessibilité sont aiguillées rapidement et sans heurts au bon organisme fédéral. La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) exige que l'Office collabore avec

d'autres organismes fédéraux pour élaborer un règlement « sans fausse route », y compris avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Commission canadienne des droits de la personne et la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral. L'Office a reçu 16 plaintes dans le cadre de l'initiative « sans fausse route ».

### **Guide relatif aux lieux d'aisance intérieure pour les chiens d'assistance**

Le RTAPH exige que les gares soient équipées d'un lieu d'aisance désigné, accessible aux personnes handicapées, pour les chiens d'assistance.

L'Office a mis sur pied un groupe de travail composé d'utilisateurs de chiens d'assistance, d'écoles de dressage de chiens d'assistance et de certains membres du personnel des aéroports pour appuyer l'élaboration de [pratiques exemplaires relatives aux lieux d'aisance intérieurs pour chiens d'assistance dans les gares](#). Ces pratiques exemplaires ont été publiées en novembre 2022.

### **Utilisation de formulaires médicaux par les transporteurs aériens**

Les formulaires médicaux permettent aux personnes handicapées de fournir aux transporteurs aériens de l'information sur les mesures d'adaptation dont elles ont besoin. Les mesures d'adaptation ne nécessitent pas toutes l'utilisation de formulaires médicaux.

L'Office a animé une discussion entre un petit groupe de représentants d'organismes de personnes handicapées et de transporteurs aériens. Des travaux de suivi seront entrepris pour refléter les leçons apprises dans le cadre de cet exercice.

### **Codes de demande de service spécial**

Les codes de demande de service spécial (SSR) transmettent de l'information sur les mesures d'adaptation requises pour les passagers handicapés entre les compagnies aériennes et entre elles et les aéroports.

En 2022-2023, l'Office a mis sur pied un groupe de travail sur les codes SSR en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada et l'Association du transport aérien international afin d'effectuer des recherches et de formuler des recommandations en vue d'éventuelles mesures liées à l'utilisation des codes SSR et aux services connexes. Le groupe de travail s'attache à mieux comprendre la communication et la mise en œuvre des codes SSR ainsi que les aspects à améliorer. L'Office a tenu des

réunions avec des personnes handicapées, des compagnies aériennes, des aéroports et d'autres intervenants intéressés.

Publié en octobre 2022, le [rapport final du Groupe de travail international sur les codes de demande de service spécial](#) contenait six recommandations.

## **Coopération internationale : Organisation de l'aviation civile internationale**

L'Office continue de collaborer avec ses partenaires fédéraux pour rehausser le profil de l'accessibilité à l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Un projet clé consiste à créer un recueil de lois et de règlements liés à l'accessibilité. Ce recueil constitue la première étape du recensement et de la promotion des pratiques exemplaires liées au transport accessible. Il comblera les lacunes dans les connaissances sur le transport aérien accessible partout dans le monde. L'OACI compte le publier en 2023.

## **Retenue et arrimage sécuritaires des aides à la mobilité dans la soute (phase 2)**

L'Office, de concert avec le Conseil national de recherches du Canada et Transports Canada, a entrepris une enquête et une analyse détaillées sur la retenue et l'arrimage sécuritaires des aides à la mobilité dans la soute à bagages. Cette enquête était l'une des recommandations de son [Rapport final – Aides à la mobilité et transport aérien](#). Dans le cadre de cette enquête, les intervenants ont interrogé des manutentionnaires au sol, des fabricants de fauteuils roulants, des fabricants d'aéronefs, des transporteurs aériens, des agents de voyage et des voyageurs. Le [rapport relatif à la phase 2](#) qui en a résulté a été publié en juin 2022. Il contient plusieurs recommandations à l'intention de l'industrie aérienne en ce qui concerne les lignes directrices techniques, notamment :

- la formation;
- l'analyse des besoins afin de cerner les lacunes dans les compétences et les connaissances;
- les lignes directrices techniques relatives aux outils de travail;
- l'amélioration de la communication entre les voyageurs et les transporteurs aériens.

Des parties de ces travaux ont été intégrées aux nouvelles directives de l'Association du transport aérien international sur le transport des aides à la mobilité, qui fournissent à l'industrie une orientation à ce sujet. L'Office continuera de mobiliser les représentants de l'industrie et de la communauté des personnes handicapées pour mettre en œuvre les recommandations issues des recherches entreprises à ce jour. Nous continuerons de faire progresser un programme national et international en matière de transport sécuritaire des aides à la mobilité.



# Mise en œuvre de la réglementation : transport aérien



## Licences aériennes et affrètement

L'Office est responsable de la délivrance de licences aux compagnies aériennes canadiennes exploitant des services aériens au Canada. Il délivre également aux compagnies aériennes canadiennes et étrangères des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande, en provenance et à destination du Canada.

**Tableau 1 : Activités liées à la délivrance de licences aériennes**

| Activité  | Nombre |
|---|--------|
| Nouvelles licences – compagnies aériennes canadiennes | 65     |
| Nouvelles licences – compagnies aériennes étrangères  | 57     |
| Suspensions   | 264    |
| Rétablissement  | 164    |
| Annulations   | 70     |

**Tableau 2 : Permis d'affrètement aérien et avis de vols affrétés**

| Activité              | Nombre |
|-----------------------|--------|
| Permis délivrés       | 850    |
| Avis de vols affrétés | 3277   |

## Exigence relative à la qualité de « Canadien »

La *Loi sur les transports au Canada* exige que les compagnies aériennes détenant des licences intérieures et certaines licences internationales délivrées par l'Office soient détenues et contrôlées de fait par des Canadiens.

## **Achat de Sunwing Airlines Inc. par Onex Corporation ([LET-A-44-2022](#))**

Le 27 janvier 2022, Onex Corporation, par l'entremise de ses filiales, a conclu une transaction proposée visant l'achat de Sunwing Airlines Inc., qui détient des licences autorisant des services aériens intérieurs, internationaux réguliers et internationaux à la demande. Le 19 mai 2022, le ministre des Transports a déterminé que la transaction proposée soulevait des questions d'intérêt public. Par conséquent, on a demandé à l'Office de déterminer si Sunwing devait alors avoir la qualité de Canadien. Le 21 octobre 2022, l'Office a conclu que Sunwing devait conserver sa qualité de Canadien. Le 10 mars 2023, le ministre des Transports a annoncé qu'il avait déterminé que cette transaction était dans l'intérêt public. Le 10 mars, le gouvernement du Canada a approuvé la transaction, sous réserve de modalités précises visant à protéger les intérêts des voyageurs.

## **Flair Airlines Ltd. (Flair) ([A-2022-63](#))**

En mars 2022, l'Office a émis une détermination préliminaire selon laquelle Flair Airlines pourrait ne pas être contrôlée de fait par des Canadiens. Flair Airlines détient des licences autorisant des services aériens intérieurs, internationaux réguliers et internationaux à la demande. Flair a apporté plusieurs changements à sa gouvernance et à ses ententes de dette afin de répondre aux préoccupations de l'Office. Ces changements sont notamment les suivants :

- s'assurer que des actionnaires et des administrateurs canadiens exercent un contrôle sur l'entreprise en tout temps;
- retirer certains droits de veto aux actionnaires non canadiens;
- garantir le paiement de sa dette jusqu'en 2026 tout en limitant la possibilité pour le prêteur non canadien de réclamer la dette avant cette date.

Compte tenu des changements apportés le 1<sup>er</sup> juin 2022, l'Office a déterminé que Flair a la qualité de Canadien.

## **Volatus Aerospace Corp. ([LET-A-5-2023](#))**

Volatus Aerospace Corp. (Volatus) est une société cotée en bourse qui a déposé une demande pour exploiter un service tout-cargo au moyen de drones. Le 10 février 2022, l'Office a déterminé que si Volatus mettait en place – entre autres – un régime à droit de vote variable, elle serait considérée comme canadienne. Cette structure garantit que la majorité des votes aux réunions des actionnaires sera toujours donnée par des

Canadiens. Volatus a jusqu'au 12 février 2024 pour démontrer sa conformité à l'égard de la décision de l'Office.

## **Exigences financières**

Les exigences financières s'appliquent aux Canadiens qui présentent une demande de licence en vue de l'exploitation d'un service aérien utilisant des aéronefs moyens (de 40 à 89 sièges) ou de gros aéronefs (plus de 89 sièges). Ces exigences visent à garantir que les licences sont délivrées à des demandeurs qui :

1. ont une bonne santé financière;
2. sont adéquatement financés dès le début des services aériens proposés.

Après avoir confirmé la conformité à ces exigences financières et autres exigences, l'Office a délivré des licences à :

- Canada Jetlines Operations Ltd., un nouvel exploitant;
- Kelowna Flightcraft (KF), un exploitant autorisé pour les services tout-cargo;
- Porter Airlines (Canada) Limited (PACL), un nouvel exploitant;
- Wasaya Airways Limited Partnership, un exploitant autorisé de petits aéronefs.

## **Activités internationales : Accords bilatéraux sur le transport aérien**

En collaboration avec des ministères fédéraux, l'Office négocie et met en œuvre des accords internationaux sur le transport aérien. Notre contribution s'appuie sur notre expertise en matière d'exigences législatives et réglementaires canadiennes.

Ainsi, le personnel de l'Office a participé à des négociations qui ont donné lieu à des accords élargis sur le transport aérien avec la Colombie, l'Équateur et l'Inde.

Le personnel de l'Office a aussi continué de travailler à la ratification d'accords internationaux sur le transport aérien. Ce travail a permis d'achever le processus de ratification d'accords avec le Rwanda, le Cameroun et le Royaume-Uni.

## **Activités internationales : reprise des activités après la pandémie de COVID-19**

La COVID-19 continue d'avoir des répercussions sur l'aviation internationale. Le Canada a travaillé avec plusieurs pays et compagnies aériennes pour assurer des droits réciproques aux transporteurs canadiens. Parallèlement à la levée ou à la réintroduction

des mesures liées à la COVID-19, l'Office s'est efforcé d'assurer le maintien ou la reprise des services aériens entre le Canada et d'autres pays. L'Office a également poursuivi sa mise en œuvre de la directive ministérielle relative aux services aériens vers la Chine, qui ordonnait à l'Office d'imposer aux transporteurs chinois des limites similaires à celles imposées par la Chine aux transporteurs canadiens. À cette fin, nous surveillons les services aériens exploités en vertu des licences modifiées des transporteurs chinois.

## **Activités internationales : Organisation de l'aviation civile internationale**

L'Office fournit une expertise à la mission canadienne de l'OACI. Notre personnel a participé à la 41<sup>e</sup> session de l'Assemblée générale de l'OACI, et nous continuons de participer aux groupes de travail de l'OACI pour faire progresser les questions d'accessibilité dans le transport aérien et faire l'examen des documents d'orientation.

## Mise en œuvre de la réglementation : transport ferroviaire

### **Surveillance du rendement du service de transport ferroviaire de marchandises**



L'Office surveille le rendement du système de transport ferroviaire et les problèmes de service dans ce secteur à partir des données accessibles au public. Nous utilisons ces données et les renseignements des expéditeurs afin d'évaluer l'état de santé général du réseau de transport et de recueillir les éléments probants qui témoignent de la rapidité du service. Ces données peuvent aussi indiquer les perturbations de service à mesure qu'elles évoluent, ces cas pouvant nécessiter une enquête plus approfondie.

Dans le cadre du programme de surveillance, l'Office examine également les volumes et les mouvements de grain pour déterminer comment le service fourni se compare aux besoins du Système de manutention et de transport du grain. Les cas où les niveaux de service ne permettent pas au Système de manutention et de transport du grain de fonctionner efficacement pourraient aussi nécessiter une enquête plus approfondie pour déterminer si des problèmes indépendants de la volonté du transporteur ont entraîné les perturbations.

Les données relatives aux embargos font aussi l'objet d'une surveillance pour veiller à ce que les embargos soient ciblés, appliqués seulement si nécessaire et en dernier recours. Les données relatives aux embargos peuvent donner des indications et des précisions sur les causes ou les répercussions particulières des perturbations de service observées. Ces données peuvent aussi permettre de cerner des pratiques commerciales non conformes aux obligations des transporteurs relativement au réseau de transport et à ses usagers.

Les données précises que l'Office surveille comprennent :

- les volumes de marchandises transportées par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et les volumes de marchandises transportées par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP);
- l'écart sur volume à l'échelle du Canada, des États-Unis et du Mexique;
- les volumes de grain et les services connexes, selon les rapports du Programme de surveillance du grain et les rapports hebdomadaires de CN et de CP sur les volumes de grain;
- les rapports quotidiens et hebdomadaires publiés par la AG Transport Coalition;
- les renseignements sur les embargos fournis par l'Association of American Railroads;
- les données additionnelles fournies par le Carrefour de données et d'information sur les transports, qui relève du Centre canadien de données sur les transports.

À l'occasion, d'autres organismes peuvent choisir de nous communiquer des renseignements additionnels portant sur des questions précises.

À l'aide de ces données, le personnel de l'Office a été en mesure de cerner plus rapidement les événements liés à la chaîne d'approvisionnement et de discuter de ces événements avec les intervenants afin d'établir des communications et des solutions plus proactives. Cette intervention pourrait avoir contribué à une amélioration générale de la rapidité du rétablissement en réponse à des enjeux qui se sont présentés. L'élément essentiel demeure une communication efficace entre les groupes d'intervenants du réseau de transport.

## Programme du revenu admissible maximal pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest

La Loi exige que l'Office détermine le revenu maximal que CN et CP peuvent percevoir pour le mouvement du grain réglementé de l'Ouest.

En décembre 2022, l'Office a déterminé ([R-2022-183](#)) que CN et CP ont tous les deux excédé leur revenu admissible maximal respectif pour la campagne agricole 2021-2022. Au cours de la campagne agricole 2021-2022, 28 383 726 tonnes de grain de l'Ouest ont été transportées. Ce volume représentait une baisse de 46 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse de volume marquée est principalement attribuable aux conditions de sécheresse qu'a connues l'Ouest canadien durant la saison de croissance 2021-2022.

**Tableau 3 : Revenu admissible maximal en 2021-2022**

| Compagnie de chemin de fer | Revenu admissible | Revenu tiré du grain | Dépassement (\$) |
|----------------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| CN                         | 589 140 501 \$    | 592 208 589 \$       | 3 068 088 \$     |
| CP                         | 513 144 863 \$    | 515 508 638 \$       | 2 363 775 \$     |

En conformité avec la Loi, l'Office a ordonné à CN et à CP de payer le montant excédentaire et une pénalité de 5 % à la [Western Grains Research Foundation](#) (organisme financé et dirigé par des agriculteurs). Ces pénalités s'élevaient à 153 404 \$ pour CN et à 118 189 \$ pour CP.

La détermination [R-2022-50](#) a permis d'établir les indices des prix composites afférents au volume de 2022-2023 pour CN et CP.

### Prix d'interconnexion réglementés ([R-2022-164](#))

En décembre 2022, l'Office a procédé à sa détermination annuelle des prix d'interconnexion réglementés de 2023. L'interconnexion fait partie des dispositions sur l'accès concurrentiel de la Loi qui donnent à certains expéditeurs l'accès aux services de compagnies de chemin de fer qui ne desservent pas directement leurs installations ou leurs voies d'évitement.

### Coût du capital

En 2022, l'Office a effectué ses déterminations annuelles du coût du capital pour CN ([R-2022-137](#)) et CP ([R-2022-138](#)). Ce taux du coût du capital est un taux distinct utilisé à

des fins réglementaires autres que pour le transport du grain réglementé et l'interconnexion.

## **Coût du capital pour le grain de l'Ouest**

En 2022, l'Office a effectué ses déterminations annuelles du coût du capital relatif au transport du grain de l'Ouest pour CN ([R-2022-49](#)) et CP ([R-2022-47](#)). Depuis le 1<sup>er</sup> août 2022, nous appliquons notre [nouvelle méthode normalisée de la structure du capital ferroviaire](#).

## **Détermination concernant des questions relatives aux taux réglementés du coût du capital ([R-2022-16](#))**

À la suite de deux rondes de consultations en 2020 et 2021, le 11 février 2022, l'Office a émis la détermination concernant des questions de calcul des investissements ferroviaires nets et de structure du capital. L'Office se sert de ces deux composants pour calculer les taux du coût du capital afin de rendre diverses décisions en matière de coûts des transports ferroviaires, notamment en ce qui concerne les prix d'interconnexion réglementés et le revenu admissible maximal pour le mouvement du grain de l'Ouest. La détermination [R-2022-39](#) énonce les motifs détaillés de la détermination R-2022-16.

## **Demandes au titre de l'article 98**

L'Office traite actuellement trois demandes pour des projets de construction de lignes de chemin de fer.

Le 1<sup>er</sup> octobre 2021, l'Office a reçu une demande de CP au nom de sa filiale, Chemins de fer du Centre du Maine et du Québec, concernant la construction d'une voie de contournement ferroviaire du centre-ville de Lac-Mégantic (Québec). L'Office a publié des lettres-décisions à l'intention de la filiale Chemins de fer du Centre du Maine et du Québec ([LET-R-60-2021](#) et [LET-R-54-2022](#)) demandant qu'elle lui fournisse des renseignements précis à l'appui de sa demande. La demanderesse poursuit actuellement le processus pour remplir cette demande.

Le 23 juin 2022, nous avons reçu une demande de CN concernant l'embranchement de voie ferrée de BHP – Jansen, en Saskatchewan. Cette demande a été jugée complète. Une période de commentaires du public de 30 jours sera terminée le 29 mars 2023, et la détermination sera émise plus tard en 2023.

Le 4 août 2022, nous avons reçu une demande de CP concernant le parc logistique de Pitt Meadows, en Colombie-Britannique. L'Office a jugé qu'il s'agissait d'une demande incomplète.

Au terme de notre [processus d'examen des demandes au titre de l'article 98](#), nous tiendrons compte de tous les renseignements reçus, y compris les commentaires soumis lors de nos consultations publiques, avant de rendre nos déterminations.

## **Valeur nette de récupération d'un embranchement industriel de Vancouver – Ville de Vancouver contre CP ([CONF-R-13-2022](#))**

Le 29 novembre 2016, CP a indiqué son intention de démonter une ligne d'embranchement entre Vancouver et Richmond (Colombie-Britannique). La Ville de Vancouver a demandé à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération (VNR) de la ligne d'embranchement, au titre du paragraphe 146.3(1) de la Loi. La VNR représente la valeur marchande d'un actif, après la déduction des coûts de son élimination. Ces coûts peuvent comprendre les commissions de vente, le retrait de voies ferrées, l'élimination et l'assainissement environnemental. Nous avons déterminé que la VNR pour cette ligne d'embranchement s'élève à 9 161 020 \$.

## **Certificats d'aptitude ferroviaires**

L'Office a mis à la disposition du public tous les certificats d'aptitude ferroviaires actifs pour les compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale. Le certificat fournit une description générale des activités ferroviaires que le détenteur du certificat est autorisé à mener au Canada. Pour les compagnies de chemin de fer qui transportent des marchandises ou en autorisent le transport sur leurs voies, ce certificat indique aussi les détails suivants :

- le volume des marchandises dangereuses qu'elles sont autorisées à transporter au cours d'une année civile;
- si elles sont autorisées à transporter du pétrole brut dans le cadre de leurs activités.

# Mise en œuvre de la réglementation : activités maritimes



## Cabotage maritime

En vertu de la [Loi sur le cabotage](#), seuls les navires immatriculés au Canada peuvent assurer le transport maritime de marchandises ou de passagers entre des lieux situés au Canada.

L'utilisation d'un navire étranger est seulement autorisée si le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile délivre une licence de cabotage.

L'Office joue un rôle dans le processus d'octroi de licences de cabotage en déterminant la disponibilité de navires canadiens adaptés en cas de demande d'utilisation de navires étrangers pour être affectés à des activités commerciales maritimes au Canada. Cette décision est communiquée au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile pour suite à donner.

En 2022-2023, l'Office a traité 40 demandes de cabotage. Dans le cas de 37 de ces demandes, aucune offre d'un navire canadien n'a été faite. Deux demandes ont été contestées, c'est-à-dire qu'une partie a offert un navire canadien qui, selon elle, était adapté et disponible pour être affecté à l'activité visée dans la demande.

En 2022-2023, le nombre total de demandes de cabotage a diminué de 16 % par rapport à l'année précédente. Le pourcentage de demandes contestées a diminué de 13 % par rapport à l'année précédente.

## Conformité et application de la loi

L'Office régit plus de 1 500 fournisseurs de services dans les secteurs du transport aérien, ferroviaire, maritime et du transport interprovincial par autocar.

L'Office dispose de nombreux outils pour faire progresser son mandat de réglementation et estime que leur combinaison est la meilleure façon de s'assurer que la population canadienne et l'industrie reçoivent les services auxquels elles ont droit et de veiller à ce que l'industrie se conforme à la réglementation.

En juillet 2022, l'Office a mis à jour sa [Politique de conformité et d'application de la loi](#), reflétant notre évolution vers une nouvelle approche d'assurance de la conformité axée

sur les résultats et les données, et basée sur les risques. Cette politique mise à jour est centrée sur les résultats et soutient les trois principaux mandats de l'Office. Elle établit la façon dont nous ciblons nos ressources de surveillance de la conformité et d'application de la loi au moyen d'une gamme d'activités dans quatre domaines :

- Promotion
- Vérification
- Application de la loi
- Suivi

## **Analyse des données à l'appui des activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi**

L'Office a accéléré son utilisation des outils et des techniques d'analyse des données préalablement définis afin de cerner les tendances et les nouveaux enjeux en matière de conformité. Les experts en science des données ont activement appuyé les activités d'application de la loi en analysant les plaintes, les reportages des médias et les données sur les retards et les annulations de vol afin de mieux repérer les cas potentiels de non-conformité des fournisseurs. Ce travail comprenait l'analyse de milliers de points de données. L'information produite s'est avérée essentielle pour appuyer et faire progresser les enquêtes ciblées ayant trait à la conformité.

L'Office a aussi élargi sa collaboration avec le Centre d'analyse de données du Conseil national de recherches du Canada afin d'appliquer la science des données et l'intelligence artificielle dans le but d'améliorer notre capacité à cerner les possibles problèmes de conformité. L'analyse des données et l'application des profils de risque demeurent des sources d'information clés pour déployer de façon plus efficace et plus efficiente les ressources de l'Office en matière de surveillance de la conformité et d'application de la loi, de façon à obtenir des résultats optimaux.

## **Application de la loi en matière de protection des passagers aériens**

Notre équipe d'application de la loi surveille activement l'industrie et enquête sur d'importantes perturbations de vol qui ont eu une incidence sur les déplacements des passagers aériens. Elle a aussi enquêté sur des questions concernant le transport des aides à la mobilité pour les personnes handicapées. Le cas échéant, des sanctions administratives pécuniaires (SAP) ont été imposées.

L'an dernier, le transport aérien a connu une recrudescence qui a suivi plus de deux ans de restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19. Cette hausse soudaine a entraîné des perturbations de vol sans précédent qui ont considérablement touché les passagers aériens. Devant cette situation, les agents verbalisateurs désignés (AVD) de l'Office ont lancé plusieurs enquêtes sur d'éventuelles violations des règlements. Cette mesure a donné lieu à l'émission de 23 procès-verbaux de violation et à l'imposition de SAP liées au RPPA totalisant 503 880 \$. Ces SAP ont été imposées à 13 différents transporteurs aériens à partir d'avril 2022.

Les perturbations de vol peuvent entraîner des répercussions financières pour les passagers, que les transporteurs aériens peuvent alors devoir indemniser ou rembourser. L'indemnité des passagers dépend des plans de voyage individuels (villes d'origine et de destination) et de la raison de la perturbation du vol. En 2022-2023, l'Office a mené des enquêtes ciblées pour déterminer si les transporteurs aériens avaient mal catégorisé les raisons des retards ou des annulations de vol, de sorte qu'aucune indemnité n'avait été versée aux passagers. Il s'agissait d'enquêtes complexes comprenant l'analyse de grandes quantités de données, l'évaluation des réponses des transporteurs aux demandes d'indemnité des passagers concernant des vols retardés ou annulés, et des vérifications sur place de la documentation des transporteurs aériens. Ces interventions d'application de la loi ont entraîné la recatégorisation de certains vols. Les transporteurs aériens doivent alors verser aux passagers une indemnité qui leur avait précédemment été refusée. Ces efforts ont aussi donné lieu à l'imposition de pénalités atteignant 223 680 \$ dans des cas où les transporteurs aériens n'avaient pas respecté leurs obligations légales d'indemniser les passagers lorsque les perturbations de vol leur étaient attribuables.

Plus précisément, les AVD ont mené des enquêtes sur Air Canada, WestJet et Flair concernant des questions de catégorisation et d'indemnité liées à des perturbations de vol.

Cette intervention de l'Office en matière d'application de la loi a produit les résultats suivants :

- WestJet
  - Le transporteur aérien a recatégorisé certains vols et versé 162 450 \$ à 135 passagers à qui une indemnité avait précédemment été refusée.
  - WestJet s'est vu imposer des SAP de 112 800 \$ pour avoir omis d'accorder aux passagers l'indemnité à laquelle ils avaient droit dans les 30 jours, comme il se doit.

- Air Canada : Le transporteur aérien a versé 77 000 \$ à 117 passagers à qui une indemnité avait précédemment été refusée.
- Flair : Le transporteur aérien s'est vu donner un procès-verbal de violation assorti d'une SAP de 39 000 \$ pour 40 incidents d'indemnité incorrecte (les passagers avaient reçu une indemnité de 125 \$ alors qu'ils avaient droit à 500 \$).

De plus, les AVD ont mené à bien les enquêtes suivantes concernant l'omission, par les transporteurs, de répondre dans les 30 jours aux demandes d'indemnité des passagers. Ces enquêtes ont été effectuées en évaluant les données sur les plaintes de l'Office par rapport aux données des transporteurs aériens :

- Air Canada – des pénalités s'élevant à 13 400 \$ pour 67 cas de non-conformité
- WestJet – des pénalités s'élevant à 11 000 \$ pour 55 cas
- Flair – des pénalités s'élevant à 28 000 \$ pour 140 cas
- Swoop – des pénalités s'élevant à 14 640 \$ pour 61 cas

En décembre 2022, le secteur aérien a été profondément touché par des perturbations de vol partout au pays, notamment des annulations de vol, de longs retards de vol et d'importants retards sur l'aire de trafic. Devant cette situation, les AVD de l'Office ont lancé plusieurs enquêtes.

En février 2023, l'Office a imposé à Sunwing une SAP de 126 000 \$ pour avoir omis de se conformer à l'obligation de fournir des renseignements aux passagers en cas de retard ou d'annulation.

Le bien-être des passagers est un objectif clé du RPPA. Les longs retards sur l'aire de trafic, qui peuvent causer un stress et un inconfort excessifs aux passagers, ont fait l'objet de 13 enquêtes en réponse à des perturbations de vol en période hivernale. Ces enquêtes portaient sur les obligations des transporteurs aériens envers les passagers en cas de retards sur l'aire de trafic, notamment :

- l'approvisionnement en nourriture et en eau;
- l'accès aux toilettes;
- l'accès à des moyens de communication

À ce stade-ci, les enquêtes ont en grande partie conclu que les transporteurs avaient effectivement respecté leurs obligations.

## Conformité aux ordonnances et aux décisions de l'Office

L'Office a vérifié la conformité à 48 ordonnances en effectuant un suivi auprès des passagers et des fournisseurs, notamment :

- en vérifiant que les passagers aériens avaient reçu une indemnité et un remboursement, selon les ordonnances de l'Office;
- en s'assurant que les transporteurs aériens modifient leurs tarifs pour assurer la transparence des conditions pour les passagers;
- en vérifiant que les personnes handicapées avaient reçu une indemnité pour toute douleur ou souffrance, selon les ordonnances de l'Office;
- en confirmant que les fournisseurs avaient élaboré ou modifié leurs politiques pour donner suite aux ordonnances visant à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

## Accessibilité et conformité

L'Office a poursuivi les travaux relatifs à sa stratégie globale pour assurer la conformité au RTAPH. L'Office a notamment donné suite aux 40 inspections lancées en 2021-2022. L'Office a ainsi vérifié que les fournisseurs avaient planifié et mis en œuvre des mesures correctives dans les cas où nous avons relevé des lacunes, afin de les combler et d'atteindre la conformité.

En réponse aux observations faites par les AVD dans le cadre des inspections, l'Office a lancé une initiative de promotion de la conformité en quatre volets. Cette initiative fournit des conseils et des outils d'autoévaluation pour aider les fournisseurs à comprendre et à évaluer leur conformité à la réglementation. Dans un contexte où les transporteurs aériens se rétablissaient des répercussions de la pandémie et devaient embaucher beaucoup de nouveaux employés, nous avons commencé par des directives sur les obligations des fournisseurs en matière de formation. Notre objectif de promotion de la conformité était d'aider les fournisseurs à faire en sorte que tout le personnel reçoive la formation sur l'accessibilité requise pour éliminer les obstacles au transport et traiter les personnes handicapées avec dignité.

L'Office a enquêté sur dix incidents mettant en cause quatre transporteurs aériens canadiens. Ces incidents concernaient :

- des dommages causés à un appareil d'aide à la mobilité;

- un possible mauvais traitement de passagers pendant qu'ils étaient transférés vers des sièges d'avion;
- la facturation pour le transport d'un dispositif médical;
- le refus d'un transporteur de transporter une aide à la mobilité.

Certaines de ces enquêtes pourraient donner lieu à des mesures d'application de la loi.

À mesure que les voyages ont repris après la pandémie, l'Office a effectué des inspections sur place dans les ports d'escale de croisières et dans les aéroports pour s'assurer de la conformité aux exigences en matière d'accessibilité. Nous avons entrepris des inspections de suivi pour nous assurer que l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien affichaient systématiquement des panneaux accessibles dans les aéroports partout au Canada.

Le REPRTA est entré en vigueur en décembre 2021. Au cours de l'été et de l'automne 2022, l'Office a entrepris des activités de promotion de la conformité et de sensibilisation auprès des fournisseurs de services de transport de catégorie 1 (fournisseurs), ce qui comprend les fournisseurs publics. Les fournisseurs de catégorie 1 (gouvernement et sociétés d'État) étaient tenus d'aviser l'Office de la publication de leur plan sur l'accessibilité avec description de leur processus de rétroaction d'ici le 31 décembre 2022. Tous les fournisseurs de catégorie 1 ont avisé l'Office desdites publications, dont l'Office poursuit actuellement l'évaluation.

Les fournisseurs de catégorie 2 (entités qui comptent en moyenne 100 employés ou plus) ont jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2023 pour aviser l'Office de la publication de leur plan sur l'accessibilité avec description de leurs processus de rétroaction. L'Office a fait parvenir à toutes les entités de catégorie 2 de l'information relative à la promotion de la conformité ainsi que des conseils afin de s'assurer qu'elles connaissent leurs obligations et les échéances connexes.

L'Office a aussi retenu les services d'un expert des Règles pour l'accessibilité des contenus Web dans le but d'effectuer un examen des sites Web des fournisseurs afin de vérifier leur conformité aux exigences réglementaires. Cet expert a également examiné les exigences au titre du REPRTA se rapportant aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web pour toutes les entités de catégorie 1.

## Le réseau de transport

De nombreuses enquêtes sur des transporteurs aériens poursuivant leurs activités sans licence ou sans permis d'affrètement ont été menées tout au long de l'année, ce qui a donné lieu à plusieurs procès-verbaux de violation assortis de SAP.

De plus, à titre de suivi des directives ministérielles et afin d'uniformiser les règles du jeu pour les transporteurs aériens canadiens, l'Office a assuré une surveillance des transporteurs aériens chinois pour s'assurer qu'ils respectaient les restrictions convenues relatives aux horaires de vol.

L'Office a surveillé activement toutes les liaisons aériennes interrompues à la lumière de la pandémie et les répercussions connexes sur les activités des transporteurs aériens. Ce travail a permis de veiller à ce que les mesures d'interruption requises soient prises et que les collectivités touchées soient adéquatement informées de toute interruption imminente des services de vol.

En collaboration avec d'autres ministères, l'Office a assuré une surveillance pour s'assurer que CN respectait les conditions énoncées dans l'autorisation prévue à l'article 98 de la [Loi sur les transports au Canada](#) pour construire un pôle intermodal à Milton (Ontario).

**Tableau 4 : Activités de conformité et de vérification en 2022-2023**

| Activité                                 | Nombre     |
|--|------------|
| Inspections des transporteurs            | 16         |
| Inspections des installations            | 43         |
| Surveillance des transporteurs aux gares | 77         |
| Vérifications ciblées                    | 44         |
| Surveillance des sites Web               | 26         |
| Enquêtes ciblées                         | 79         |
| <b>Total</b>                             | <b>285</b> |

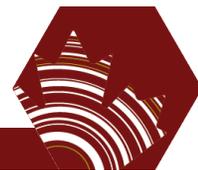
**Tableau 5 : Mesures d'application de la loi prises en 2022-2023**

| <b>Activité</b>   | <b>Nombre</b> |
|---|---------------|
| 1. Procès-verbaux de violation dressés avec sanction administrative pécuniaire          | 33            |
| 2. Procès-verbaux de violation émis avec un avertissement                               | 0             |
| <b>Total de violations constatées en rapport avec les points 1 et 2 ci-dessus</b>       | <b>643</b>    |
| 3. Avis de mise en garde émis   | 9             |
| <b>Total de violations potentielles constatées en rapport avec le point 3 ci-dessus</b> | <b>16</b>     |
| Total des montants de sanctions administratives pécuniaires imposées                    | 725 380 \$    |

### **Application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité***

**Tableau 6 : Rapport au Parlement (modifications au paragraphe 42(2) de la [Loi sur les transports au Canada](#)) des exigences relatives au rapport annuel de l'Office**

| <b>Mesures d'application de la loi</b>  | <b>2022–2023</b> |
|---|------------------|
| Nombre d'inspections menées pour vérifier la conformité et prévenir la non-conformité | 52               |
| Nombre d'arrêtés pris en vertu de l'article 181,2                                     | 0                |
| Nombre d'arrêtés pris en vertu de l'article 26 ou de l'un des articles 60 à 62        | 0                |
| Nombre de procès-verbaux dressés en vertu de l'article 180                            | 4                |
| Nombre d'enquêtes tenues au titre des articles 172, 172,1 ou 172,3                    | 12               |



## Résumé de nos activités de règlement des différends

Chaque année, des milliers d'usagers du réseau de transport, de fournisseurs de services, de clients, de groupes communautaires, de résidents et d'autres parties intéressées se tournent vers l'Office pour régler des différends concernant le transport aérien, le transport ferroviaire, le transport maritime ou l'accessibilité des déplacements pour les personnes handicapées. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office utilise diverses approches, allant des méthodes simples et informelles aux procédures judiciaires formelles, comme suit :

- La facilitation, une approche plus rapide et moins fastidieuse, dans le cadre de laquelle un agent responsable des cas de l'Office examine la question et coordonne un échange informel entre les parties, généralement par téléphone ou par courrier électronique;
- La médiation, dans le cadre de laquelle un médiateur de l'Office aide les parties à régler leur différend au moyen de négociations (en personne, par vidéoconférence ou par téléconférence);
- L'arbitrage, dans le cadre duquel un arbitre examine les faits (ou les offres finales) soumis par les parties;
- Le processus décisionnel formel, dans le cadre duquel des arguments écrits et des éléments de preuve sont présentés, afin qu'un comité composé d'un ou de plusieurs membres de l'Office rende une décision juridiquement contraignante pour les parties, cette décision étant alors rendue publique.

Veillez consulter la page [Service de règlement des différends](#) sur le site Web de l'Office pour obtenir un aperçu de la façon dont les différends sont réglés.

La plupart des plaintes sont réglées de façon informelle au moyen de la facilitation ou de la médiation (98 %), et un faible pourcentage le sont par l'intermédiaire d'une décision arbitrale ou formelle (2 %).

Veillez consulter les [statistiques 2022-2023](#) pour obtenir les statistiques détaillées sur les activités de règlement des différends de l'Office.

## Règlement des différends relatifs aux passagers aériens

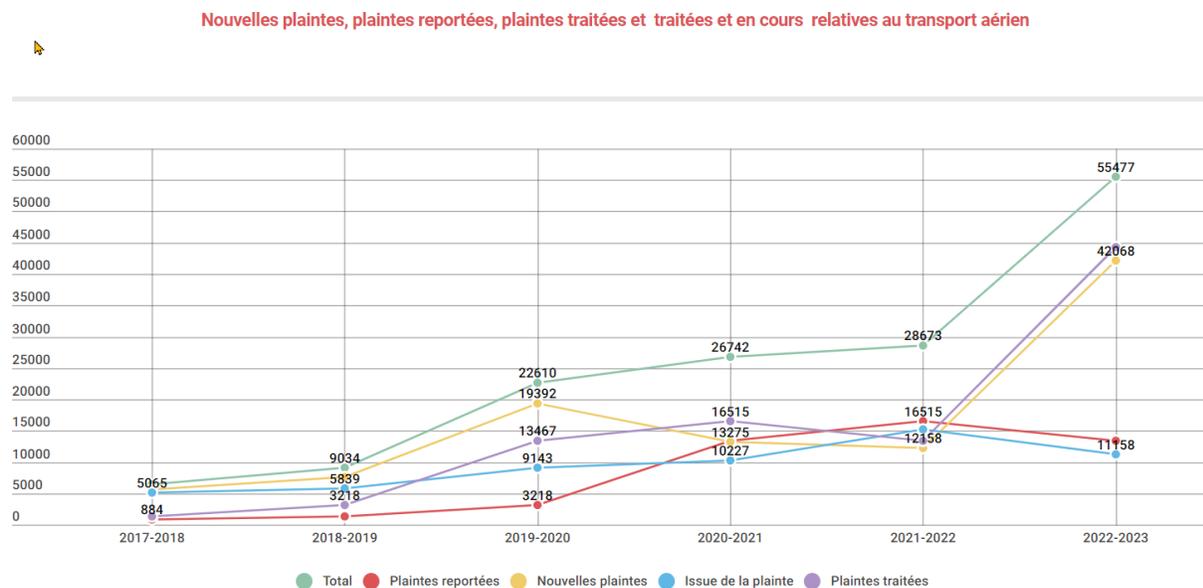
Cette année, l'Office a reçu 42 068 plaintes, soit le nombre le plus élevé jamais enregistré. Ce volume important de plaintes est principalement attribuable à une combinaison des éléments suivants :

- une forte demande pour le transport aérien à la suite de l'assouplissement des restrictions de voyage liées à la COVID-19;
- des perturbations généralisées de l'horaire pendant l'été 2022 et la période des Fêtes en décembre 2022.

En décembre, l'Office a commencé à publier de nouvelles données pour fournir à la population canadienne des renseignements supplémentaires sur le secteur du transport aérien. Les données montrent le nombre de plaintes relatives au transport aérien soumises à l'Office par 100 vols effectués par des compagnies aériennes canadiennes et étrangères. Ces données, compilées par l'Office, sont mises à jour tous les trimestres.

### Augmentation du volume de plaintes

Le graphique suivant illustre les taux soutenus et plus élevés que prévu de plaintes qu'a reçues l'Office au cours de la période visée par le présent rapport, y compris des augmentations associées aux perturbations de vol pendant la période estivale et la période des Fêtes, en décembre.



**Tableau 7 : Nouvelles plaintes, plaintes reportées et plaintes traitées relatives au transport aérien**

| Plaintes                                   | 2022-2023     | 2021-2022     | 2020-2021     | 2019-2020     | 2018-2019    | 2017-2018    |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Report de la période de rapport précédente | 13 409        | 16 515        | 13 467        | 3 218         | 1 384        | 884          |
| Nouvelles plaintes                         | 42 068        | 12 158        | 13 275        | 19 392        | 7 650        | 5 565        |
| Plaintes traitées                          | 11 158        | 15 264        | 10 227        | 9 143         | 5 839        | 5 065        |
| <b>Nombre total de plaintes</b>            | <b>55 477</b> | <b>28 673</b> | <b>26 742</b> | <b>22 610</b> | <b>9 034</b> | <b>6 449</b> |

En 2022-2023, l'Office a reçu 42 068 nouvelles plaintes relatives au transport aérien, qui se sont ajoutées aux 13 409 plaintes reportées de l'exercice précédent. Cela comprenait des plaintes contre 120 compagnies aériennes dans 68 pays répartis dans le monde. Ce nombre représente une augmentation de 246 % par rapport à l'année précédente. En 2022-2023, l'Office a traité 11 158 plaintes relatives au transport aérien.

### Principales questions soulevées par les passagers

Les principales préoccupations qu'ont soulevées les passagers concernaient les perturbations de vol et des problèmes liés à l'émission de billets. Dans plusieurs cas, une même plainte de passager relevait plusieurs problèmes liés à son expérience auprès du transporteur aérien. Par conséquent, le nombre de problèmes soulevés dépasse le nombre de plaintes déposées.

**Tableau 8 : Questions soulevées par les passagers en 2022-2023**

| Question                             | Fréquence |
|--------------------------------------|-----------|
| <a href="#">Perturbations de vol</a> | 21 059    |
| <a href="#">Émission de billets</a>  | 2753      |
| <a href="#">Réservations</a>         | 600       |
| <a href="#">Bagages</a>              | 1516      |
| <a href="#">Refus de transport</a>   | 306       |
| <a href="#">Dépannage</a>            | 86        |
| <a href="#">Refus d'embarquement</a> | 138       |
| <a href="#">Prix</a>                 | 67        |

| Question                          | Fréquence |
|-----------------------------------|-----------|
| <a href="#">Communications</a>    | 27        |
| Hors de la compétence de l'Office | 181       |
| Autre                             | 32        |

**Tableau 9 : Traitement des plaintes relatives au transport aérien en 2022-2023**

| Mode de règlement   | Nombre de plaintes traitées |
|---|-----------------------------|
| Facilitation  | 6728                        |
| Médiation   | 92                          |
| Processus de décision formel                                  | 124                         |
| Mesures d'aide financière dans le secteur du transport aérien | 354                         |
| Retrait, refus, absence de compétence                         | 3860                        |

Les plaintes qu'a reçues l'Office au sujet de remboursements pour l'annulation de vol en raison de la pandémie ont toutes été fermées étant donné que le gouvernement du Canada a fourni aux transporteurs aériens une trousse d'aide financière.

Veuillez consulter les [statistiques 2022-2023](#) de l'Office pour voir les autres statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien.

## Processus

L'Office demeure déterminé à informer les plaignants potentiels de leurs droits et responsabilités. L'Office encourage également l'industrie du transport à régler directement les différends avec les passagers sans intervention supplémentaire.

Les passagers aériens peuvent déposer leurs plaintes ou présenter leurs préoccupations à l'Office après avoir communiqué avec le transporteur aérien. Les passagers qui ne sont pas satisfaits de la réponse du transporteur aérien ou qui n'ont pas reçu de réponse dans les 30 jours après avoir communiqué avec ce dernier peuvent soumettre leur cas à l'Office et devenir demandeurs en vertu du RPPA.

Les temps d'attente pour la résolution d'une plainte de passager aérien peuvent dépasser 18 mois. Un tel délai s'explique par le nombre sans précédent de plaintes reçues. Nous reconnaissons qu'il s'agit d'un délai d'attente inacceptable et nous

continuons de travailler à une réduction considérable du temps d'attente pour nos services. Cela étant dit, ces retards n'ont pas d'incidence sur le résultat d'un processus de règlement des différends. Quiconque a déposé une plainte auprès de l'Office peut accéder à la mise à jour du statut de sa plainte grâce à une nouvelle application sur notre site Web. Cette application fournit une mise à jour immédiate de l'état de traitement du dossier dans la file d'attente et des prochaines étapes en vue de la résolution de la plainte en question.

## **Efficacité**

L'Office a entrepris un examen exhaustif de ses processus de traitement des plaintes. Nous assurons une surveillance continue des données opérationnelles afin de bien cerner notre charge de travail et notre capacité de traitement.

Nous examinons des solutions afin de réaliser des gains d'efficacité dans nos processus. Par exemple, nous avons réussi à simplifier le processus de réception des plaintes et à réduire de 50 % à 10 % le nombre de demandes reçues étant incomplètes ou inexactes, ce qui a permis de réduire le nombre d'échanges nécessaires sur le plan administratif ainsi que les temps d'attente pour les demandeurs.

Nous prévoyons que cet examen en cours continuera de générer des occasions d'automatiser nos processus et de les rendre plus efficaces. Notre approche axée sur les données nous a permis d'examiner rapidement les cas, tant de façon informelle qu'officielle, en regroupant les cas, en cernant les cas se rapportant à un facteur commun, comme le numéro de vol ou le type de problème, et en traitant ces cas de façon groupée.

De plus, nous avons trouvé des façons de simplifier notre processus décisionnel formel et d'alléger notre fardeau administratif, ce qui a permis de réduire considérablement le délai exigé pour rendre une décision dans le cadre de ce processus.

La plupart des plaintes sont réglées de façon informelle par facilitation ou médiation (98 %), et seul un faible pourcentage des cas doivent passer par un processus décisionnel formel (2 %). En général, nous réussissons à le faire en moins de 20 jours après que le cas a été attribué à un agent. Nous continuons toutefois de chercher à réaliser des gains d'efficacité dans le traitement des plaintes, et nous sommes résolus à réduire nos temps d'attente et à accroître notre capacité de traitement.

## Décisions clés concernant les plaintes relatives au transport aérien

Cette année, l'Office a rendu 124 décisions portant sur des plaintes relatives au transport aérien. Un certain nombre de ces décisions fournissent des conseils interprétatifs aux passagers ainsi qu'aux transporteurs aériens. Il s'agit notamment de renseignements pour aider les passagers et les transporteurs aériens à comprendre comment le régime de protection des passagers aériens s'applique aux expériences quotidiennes du transport aérien. Cela comprend les perturbations de vol, les problèmes liés aux bagages, et tout remboursement, aide ou indemnité qui doivent en découler.

### ***Lareau c WestJet* ([89-C-A-2022](#))**

Cette décision établit les obligations d'un transporteur aérien au titre du RPPA pour déterminer ce qui peut être considéré comme étant attribuable au transporteur aérien dans le cas d'une perturbation de vol, en particulier lorsqu'elle est causée par une pénurie de membres d'équipage.

L'Office devait déterminer si WestJet avait appliqué correctement les règles applicables au billet acheté par le demandeur, telles qu'elles sont énoncées dans le tarif de ce transporteur aérien.

L'Office a conclu que WestJet n'avait pas établi de façon suffisamment concluante que l'annulation découlant de la pénurie de membres d'équipage était inévitable malgré une planification adéquate. L'Office a également conclu que le transporteur aérien n'avait pas démontré que l'annulation n'était pas attribuable à ses propres actions ou à sa propre inaction.

L'Office a ordonné à WestJet de verser une indemnité pour inconvénients de 1 000 \$ au demandeur.

WestJet a interjeté appel de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale.

### ***Annulation de vol causée par une pénurie de membres d'équipage – Crawford c Air Canada* ([107-C-A-2022](#))**

Cette décision énonce l'obligation, au titre du RPPA, pour les transporteurs aériens de fournir des preuves liées aux circonstances particulières d'une perturbation de vol, particulièrement en ce qui concerne une annulation de vol causée par une pénurie de membres d'équipage.

L'Office a conclu qu'Air Canada n'avait pas fourni suffisamment de preuves pour démontrer que l'annulation du vol des demandeurs était indépendante de sa volonté.

L'Office a ordonné à Air Canada de verser à chacun des deux demandeurs une indemnité pour inconvénients de 1 000 \$.

L'autorisation d'appel d'Air Canada à la Cour fédérale a été refusée.

### **Annulation de vol causée par une pénurie de membres d'équipage – *Usselman c Air Canada* (153-C-A-2022)**

Cette décision énonce l'obligation, au titre du RPPA, pour les transporteurs aériens de fournir des preuves liées aux circonstances précises d'une perturbation de vol, particulièrement en ce qui concerne une annulation de vol causée par une pénurie de membres d'équipage.

De plus, cette décision prévoit que le demandeur n'a pas droit à une indemnité en fonction du nombre de perturbations de vol vécues. La décision précise que l'indemnité est fondée sur la cause première du retard global ou le facteur y ayant le plus contribué.

L'Office a conclu qu'Air Canada n'avait pas fourni suffisamment de preuves pour démontrer que l'annulation du vol du demandeur était indépendante de sa volonté, ou qu'elle lui était attribuable, mais nécessaire par souci de sécurité.

L'Office a ordonné à Air Canada de verser au demandeur une indemnité pour inconvénients de 1 000 \$.

### **Perturbations de vol nécessaires par souci de sécurité – *Anslow c Sunwing* (20-C-A-2023)**

Dans cette décision, l'Office a conclu que la preuve du transporteur démontrait que la perturbation ayant entraîné le retard du vol du demandeur était attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité. Toutefois, les inactions ou omissions du transporteur ont causé le problème de sécurité. Les perturbations de vol qui sont attribuables au transporteur, mais qui sont nécessaires par souci de sécurité, devraient se limiter aux événements qu'un transporteur prudent et diligent ne peut prévoir ni prévenir.

L'Office a ordonné à Sunwing de verser aux demandeurs une indemnité pour inconvénients de 800 \$.

Comme cette demande concerne un retard de vol, l'Office peut, en vertu du paragraphe 113.1(3) du [Règlement sur les transports aériens](#) et de l'article 67.4 de la Loi, appliquer la totalité ou une partie de sa décision concernant les obligations du transporteur aérien au titre du RPPA découlant d'une perturbation de vol à d'autres passagers du même vol, dans la mesure qu'il estime indiquée.

L'Office continuera de traiter les différends au cas par cas afin de fournir plus de clarté et d'élaborer des directives supplémentaires pour les passagers et les transporteurs aériens.

## Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

### Aperçu et statistiques

L'Office est chargé d'éliminer les obstacles à la mobilité des personnes handicapées dans les secteurs du transport aérien, ferroviaire et par traversier et autocar de compétence fédérale.

L'Office, dans le cadre de ses efforts, veut s'assurer que les personnes handicapées et la communauté des personnes handicapées disposent d'outils pour faire valoir leur droit à un réseau de transport accessible. L'Office continue de promouvoir sa ligne d'aide confidentielle sans frais. Au cours de la dernière année, le personnel de l'Office a répondu à 161 appels au sujet du transport accessible, ou a aidé les appelants à déposer une plainte en matière d'accessibilité liée au transport.

En 2022-2023, l'Office a réglé avec succès 126 plaintes en matière d'accessibilité sur les 130 qui ont été soumis au processus de médiation. Les plaintes reçues concernaient notamment l'aide aux personnes en fauteuil roulant, la perte ou l'endommagement de fauteuils roulants et d'aides à la mobilité, et les animaux d'assistance. La médiation s'est avérée un outil très efficace pour régler les différends en matière d'accessibilité.

**Tableau 10 : Règlement des différends en matière d'accessibilité en 2022-2023**

| Mode de règlement            | Nombre de plaintes traitées |
|------------------------------|-----------------------------|
| Facilitation                 | 0                           |
| Médiation                    | 126                         |
| Processus décisionnel formel | 12                          |

## Décisions clés en matière d'accessibilité

### Décision préliminaire concernant les animaux de soutien émotionnel ([LET-AT-55-2022](#))

L'Office continue d'étudier la question de savoir s'il faudrait exiger que les transporteurs acceptent les animaux de soutien émotionnel dans le réseau de transport fédéral. Dans le cadre de l'examen préliminaire de six demandeurs, nous avons constaté que l'acceptation d'autres espèces que des chiens causerait une contrainte excessive pour les transporteurs. Bien que les chiens puissent généralement servir d'animaux de soutien émotionnel, le transport non réglementé de chiens de soutien émotionnel (CSE) causerait aussi une contrainte excessive pour les transporteurs en ce qui concerne les facteurs suivants :

- risques pour la santé et la sécurité;
- inquiétudes concernant le comportement et le bien-être des animaux;
- conséquences de fausses déclarations visant à faire passer des animaux de compagnie pour des CSE.

Nous avons également constaté que les transporteurs pourraient transporter certains CSE sans se voir imposer de contrainte excessive, pourvu que l'on établisse les conditions et les garanties appropriées.

L'Office a demandé des présentations sur la question. En nous appuyant sur l'examen de l'ensemble des présentations et des commentaires soumis par les parties et des personnes intéressées, nous déciderons s'il y a lieu de finaliser ou de modifier la décision préliminaire de l'Office en fonction de l'information reçue.

### Pouvoir d'ordonner une indemnité pour les souffrances et douleurs en lien à des questions d'accessibilité : le cas de Browne ([114-AT-A-2022](#)) et de Mehra ([5-AT-C-A-2023](#))

Dans ces deux cas, l'Office a, pour la toute première fois, utilisé son pouvoir d'ordonner une indemnité pour les souffrances et douleurs subies en déterminant qu'il existe un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes handicapées. Ces deux demandeurs ont affirmé que les personnes handicapées approuvées par WestJet pour participer à son programme « une personne, un tarif » (1p1t) devraient pouvoir réserver leurs billets par l'intermédiaire du système de réservation en ligne, au lieu d'avoir à téléphoner à son bureau des soins particuliers. L'Office a conclu que les demandeurs avaient dû composer avec un obstacle abusif en raison des heures d'ouverture limitées

et des temps d'attente déraisonnables pour joindre le bureau de soins particuliers par téléphone.

L'Office a trouvé suffisamment d'éléments de preuve pour accorder une indemnité dans ces deux cas particuliers. À titre de mesure corrective, WestJet a proposé un nouveau processus permettant aux passagers du programme 1p1t de réserver un itinéraire 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en utilisant le système de réservation en ligne lorsque le bureau de soins particuliers est fermé.

### **Programme « une personne, un tarif » pour un itinéraire international – *Yale c Air Canada* (95-AT-A-2022)**

Cette décision souligne les défis associés à cette question de longue date dans le contexte international et explique pourquoi l'Office a décidé de ne pas se prononcer sur cette demande. La demanderesse a déposé une plainte contre Air Canada concernant l'absence d'une politique 1p1t pour les vols internationaux afin d'obtenir un siège supplémentaire sans frais pour que son chien d'assistance ait plus d'espace sur le plancher.

L'Office a constaté que l'application de la politique 1p1t au transport international est mieux traitée par les efforts internationaux continus visant à améliorer la coopération des gouvernements. Compte tenu de ces considérations, l'Office a exercé le pouvoir discrétionnaire que lui confère l'article 37 de la Loi et a décidé de ne pas se prononcer sur cette demande.

## Règlement des différends dans les secteurs ferroviaire et maritime

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et leurs clients ou voisins fait partie du mandat de l'Office. Les différends dans le domaine ferroviaire portent le plus souvent sur des préoccupations ou des plaintes relatives au bruit et aux vibrations, ou aux passages à niveau. Comme il est décrit dans deux des cas clés ci-dessous, il peut aussi s'agir de plaintes relatives à :

- la répartition des coûts – par exemple, des désaccords quant à l'entité juridique qui est responsable du coût des passages à niveau ou de leur amélioration;
- l'entretien ou la réparation de la voie ferrée et de son infrastructure de soutien.

Depuis ses débuts en 1904 en tant que *Commission des chemins de fer*, l'Office a établi un solide bilan en matière d'examen fiable et indépendant des différends dans les activités ferroviaires. L'Office se tourne également vers l'avenir et collaborera avec l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada afin d'élargir son équipe d'arbitres qualifiés possédant de vastes compétences et une représentation plus diversifiée partout au Canada.

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais des services de pilotage ou des demandes de cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent être affectés à des activités dans les eaux canadiennes.

L'assistance téléphonique pour les compagnies et expéditeurs ferroviaires et les communautés de l'Office demeure un service important pour aider les intervenants ayant différentes questions relatives au transport ferroviaire. Au cours de la période visée par le rapport, le personnel a répondu à 94 demandes de renseignements au total.

**Tableau 11 : Règlement des différends dans les secteurs ferroviaire et maritime en 2022-2023**

| Mode de règlement            | Plaintes relatives au transport ferroviaire traitées | Plaintes relatives au transport maritime traitées |
|------------------------------|--|---|
| Facilitation                 | 23   | 0   |
| Médiation                    | 17   | 0   |
| Arbitrage                    | 4  | 0   |
| Processus décisionnel formel | 12   | 1   |

## Décisions clés en matière de transport ferroviaire et maritime

### Passage à niveau – *CN c Milton* ([74-R-2022](#))

Ce cas concerne la répartition des coûts d'un projet de passage à niveau proposé. CN a demandé l'autorisation de remplacer un saut-de-mouton existant pour sa subdivision de Halton afin d'aménager quatre voies de circulation. La Ville de Milton (Milton) a demandé que le saut-de-mouton soit construit pour permettre un franchissement à six voies.

L'Office a autorisé CN à construire le saut-de-mouton demandé. CN devra payer la totalité des coûts de construction du saut-de-mouton afin d'aménager quatre voies de circulation et des sentiers de transport actif, ainsi que tous les coûts d'entretien de l'infrastructure et de la superstructure du passage inférieur. Milton serait responsable de payer les coûts d'entretien de la route, en plus d'assumer tous les autres coûts d'entretien du passage inférieur. En outre, si Milton souhaite la construction d'un franchissement à six voies, cette dernière serait tenue d'assumer tous les coûts associés à la construction des deux voies supplémentaires.

La Ville de Milton a interjeté appel de la décision de l'Office.

### **Franchissement par desserte – Vancouver c CP ([CONF-R-12-2022](#))**

Dans ce cas, l'Office a examiné le besoin d'établir des conditions particulières pour la construction d'un franchissement par desserte. La Ville de Vancouver (Vancouver) a présenté une demande pour construire et entretenir des franchissements par desserte à l'épi Marpole de CP, en Colombie-Britannique. CP s'est opposé à de tels franchissements par desserte en raison de la méthode de construction proposée. CP voulait également que l'on établisse des conditions relatives à la sécurité ayant trait aux entrepreneurs qualifiés, aux travaux de protection et de réhabilitation, à la supervision, à l'avis requis pour accéder à l'emprise, et à l'accès d'urgence.

L'Office a noté que la méthode de construction proposée par Vancouver et la méthode privilégiée par CP sont des méthodes de construction appropriées selon les [Normes concernant les canalisations traversant sous les voies ferrées](#) de Transports Canada, pourvu que la construction soit réalisée conformément à la *Loi sur la sécurité ferroviaire*.

L'Office a autorisé les franchissements par desserte, mais n'a pas jugé nécessaire d'imposer des conditions relatives à leur construction ou à leur entretien.

### **Bruit et vibrations – MacFronton c CP ([127-R-2022](#))**

Cette décision porte sur une demande concernant le bruit et les vibrations provenant d'une gare de triage établie depuis longtemps dans un quartier déjà achalandé. Le quartier des demandeurs est une zone urbaine résidentielle achalandée qui se situe près des voies principales des activités de CP, au nord de la gare de triage Lambton, en Ontario.

L'Office a reconnu que les niveaux de bruit et de vibrations ont eu des répercussions négatives sur les demandeurs étant donné l'emplacement de leurs résidences. Toutefois, compte tenu des caractéristiques du secteur, des obligations de CP en

matière de niveau de service et des exigences opérationnelles, l'Office a également déterminé que le bruit et les vibrations produits par l'exploitation de CP sont raisonnables. L'Office a rejeté la demande.

### **Droits de stationnement – *Canada Maltage Cie Limitée c CP* ([32-R-2023](#))**

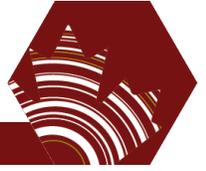
Canada Maltage Cie Limitée (Canada Maltage) a déposé une plainte auprès de l'Office contre CP. Canada Maltage a contesté le caractère raisonnable des frais et des conditions afférentes énoncés à certains articles du tarif 2 concernant les droits de stationnement et l'utilisation d'autres actifs, les manœuvres, la manutention et les factures diverses.

Les droits de stationnement et les frais d'utilisation des actifs visent à promouvoir une logistique efficace et à indemniser une compagnie de chemin de fer pour la manutention inefficace de ses wagons.

Canada Maltage a soutenu que les frais étaient déraisonnables et que certains droits étaient excessifs. L'entreprise a également indiqué que les conditions afférentes permettaient à CP de facturer des frais dans des circonstances où le client n'était pas responsable.

L'Office a ordonné à CP de modifier la version actuelle du tarif 2 et de lui fournir une copie du tarif 2 révisé.

# Évaluation de la *Loi sur les transports au Canada*



En vertu du paragraphe 42(2) de la [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi), l'Office est tenu de rendre compte, dans son rapport annuel, de l'application de la Loi et des difficultés constatées dans son administration.

L'Office est responsable de la mise en œuvre d'un cadre réglementaire exhaustif portant sur les principaux aspects du réseau de transport sous réglementation fédérale en ce qui concerne les questions économiques, la protection des consommateurs et l'accessibilité. Au fil des ans, le mandat de l'Office s'est élargi pour y intégrer de nouveaux pouvoirs législatifs et réglementaires, et la demande envers les services de l'Office a considérablement augmenté. Toutefois, la structure et la gouvernance de l'Office n'ont pas évolué au même rythme, ce qui a engendré certains défis quant à la capacité de l'Office de répondre aux demandes pour ses services.

Cette année, l'Office a cerné des modifications à la Loi qui lui permettrait de relever certains de ces défis afin de s'acquitter plus efficacement de son mandat élargi.

## Modifications à la *Loi sur les transports au Canada* dans le but de simplifier le *Règlement sur la protection des passagers aériens*

L'Office a adopté le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) à la suite de modifications qu'a apportées le Parlement à la Loi en 2018, lesquelles sont entrées en vigueur en 2019. Selon ce cadre législatif, les droits des passagers en cas de perturbations de vol dépendent de la nature de cette perturbation :

- situations attribuables à la compagnie aérienne;
- situation attribuable à la compagnie aérienne, mais nécessaire par souci de sécurité;
- situation indépendante de la volonté de la compagnie aérienne.

Le fait de devoir s'appuyer sur des renseignements que seul le transporteur aérien peut connaître rend complexe la détermination du droit d'un passager aux dispositions que prévoit le RPPA.

Si la Loi était modifiée de manière à supprimer les trois catégories de perturbations de vol et à accorder aux passagers le droit par défaut aux dispositions liées aux perturbations de vol – sauf dans certaines circonstances extraordinaires – il serait plus facile pour tout le monde de comprendre ses droits et ses responsabilités, et plus facile pour l'Office d'administrer le régime.

## Gains d'efficacité dans le traitement des plaintes de passagers aériens

Dans la Loi, la plupart des pouvoirs conférés à l'Office pour réglementer l'industrie du transport doivent être exercés par des membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil. La complexité et les répercussions économiques et stratégiques importantes de nombreuses questions que doit trancher l'Office, particulièrement dans le domaine de l'accessibilité et du transport ferroviaire, expliquent le profil des décideurs de l'Office.

Toutefois, comme le mandat de l'Office a évolué au cours des dernières années, nous avons dû composer avec un volume massif et sans cesse croissant de plaintes relatives au transport aérien qui n'ont pas le même niveau de complexité. Plus précisément, l'Office a reçu plus de 42 068 plaintes relatives au transport aérien en 2022-2023. Ces plaintes portent habituellement sur des réclamations privées de faible valeur monétaire et n'ayant que des répercussions stratégiques limitées.

La Loi pourrait être modifiée pour donner aux fonctionnaires, plutôt qu'aux membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil, le pouvoir de trancher les demandes d'indemnité des passagers qui se rapportent au défaut d'une compagnie aérienne de respecter ses obligations relatives au RPPA et aux tarifs. Cela laisserait aux membres le soin de décider de questions plus complexes ou plus conséquentes.

Cette approche est observée dans d'autres tribunaux administratifs, dont la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, où les décideurs de la Section de l'immigration et de la Section de la protection des réfugiés sont des fonctionnaires.

Cette modification rendrait les processus de règlement des différends plus simples, plus courts et plus rentables en réduisant les étapes internes et le soutien requis de la part du personnel.

Pour des raisons similaires, la Loi pourrait aussi être modifiée pour permettre de déléguer aux fonctionnaires le pouvoir de décider des autorisations devenues courantes qui nécessitent un pouvoir discrétionnaire limité ou nul, comme la délivrance de permis d'affrètement qui ne sont plus assujettis à des exigences et conditions strictes en vertu du [Règlement sur les transports aériens](#). Les pouvoirs de l'Office en matière de délivrance de permis sont semblables à certains des pouvoirs du ministre des Transports accordés en vertu de la [Loi sur l'aéronautique](#) et du [Règlement de l'aviation canadien](#). Certains de ces pouvoirs, comme celui de délivrer un document d'aviation canadien, sont délégués au personnel de Transports Canada, alors que l'Office ne peut en faire autant.

## Disponibilité d'un tarif et pouvoir d'intervention accru en ce qui concerne le contenu des tarifs

Un tarif est un contrat entre un transporteur aérien et ses passagers. Il décrit les droits et les obligations des passagers, ainsi que les droits du transporteur aérien et ses responsabilités envers le passager. Pour les services internationaux, tous les licenciés doivent déposer leurs tarifs auprès de l'Office avant de pouvoir commencer leurs activités. Toutefois, il n'est pas nécessaire de déposer les tarifs intérieurs pour le transport entre des points situés au Canada. La modification de la Loi pour obliger les transporteurs aériens à publier des tarifs intérieurs sur leur site Web permettrait une plus grande transparence pour les passagers concernant les conditions se rattachant à leurs billets, et concernant ce à quoi ils peuvent ou non avoir droit au-delà de leurs droits au titre du RPPA. Un accès plus facile aux tarifs en vigueur des transporteurs aériens permettrait aussi d'accélérer le traitement des plaintes, car l'Office n'aurait pas à les obtenir des transporteurs aériens avant de pouvoir entreprendre un examen de la demande.

De plus, en vertu de la Loi, l'Office peut intervenir de sa propre initiative (sans qu'il y ait de plaintes) si une préoccupation est soulevée concernant le caractère raisonnable ou la clarté d'un tarif aérien international. Toutefois, l'Office ne peut intervenir de la même façon dans les cas de vols intérieurs. En effet, l'Office doit d'abord attendre de recevoir une plainte avant d'analyser les problèmes possibles, même s'ils sont fréquemment rapportés dans les médias. Une modification devrait être apportée pour permettre à l'Office de se pencher de sa propre initiative sur des problèmes possibles concernant les tarifs intérieurs, tout comme elle peut le faire pour les tarifs internationaux.

# Modernisation des outils d'application de la loi de l'Office

À l'heure actuelle, l'Office applique ses exigences réglementaires et législatives par la délivrance d'avis de mise en garde en cas de contraventions involontaires et à faible incidence sur les exigences (et d'avertissements dans le cas de contraventions aux dispositions sur l'accessibilité) et de pénalités – sanctions administratives pécuniaires (SAP). Toutefois, il existe d'autres outils de conformité que l'Office pourrait utiliser pour réduire au minimum les violations et les volumes potentiels de plaintes au moyen de modifications ciblées.

Plus particulièrement, l'Office profiterait du fait de pouvoir conclure des ententes de conformité avec les fournisseurs de services de transport (fournisseurs), au besoin, s'il détermine qu'ils ne respectent pas une exigence réglementaire ou législative. Selon la nature de l'infraction et les antécédents de conformité du fournisseur, ces ententes peuvent être des outils efficaces pour s'assurer que le fournisseur se conforme le plus tôt possible à ses obligations et pour l'aider à le faire. L'Office a récemment obtenu le pouvoir, en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), de conclure des ententes de conformité en réponse à des violations de dispositions sur l'accessibilité. De plus, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a aussi donné lieu à une modification de la Loi afin de conférer à l'Office des pouvoirs d'inspection express pour les questions liées au transport accessible. La modification de la Loi pour ajouter des pouvoirs de conclure des ententes de conformité, qui définissent une voie claire pour revenir à la conformité et des SAP encore plus élevées lorsque le retour à la conformité n'est pas respecté, et d'autres pouvoirs actuellement prévus dans la Loi concernant les infractions liées à l'accessibilité donnerait à l'Office des outils d'application modernes et uniformes pour l'ensemble de ses mandats.

De plus, la prescription actuelle pour les poursuites et la délivrance de procès-verbaux de violation n'est que de 12 mois (à compter du moment où l'objet de l'instance prend forme). La prolongation de la prescription à 24 mois permettrait à l'Office de s'assurer que les questions de non-conformité sont réglées même si les procédures et la délivrance des procès-verbaux de violation n'ont pas lieu immédiatement. Dans les cas où des enquêtes sont nécessaires, un délai supplémentaire risque de survenir, car parfois ces enquêtes sont complexes et nécessitent du temps.

D'autres changements plus fondamentaux sont nécessaires en matière de conformité. À titre d'exemple, les SAP sont des outils couramment utilisés par les organismes de

réglementation pour faire respecter de manière efficace les obligations légales et créer des mesures incitatives à la conformité. À l'heure actuelle, le montant maximal des SAP pour la plupart des violations est désuet, puisqu'il a été établi en 1996. De plus, le montant maximal d'une SAP en cas de violation d'obligations en matière d'accessibilité est actuellement de 250 000 \$. Par conséquent, les pénalités minimales, soit 25 000 \$ pour une personne morale et 5 000 \$ pour une personne physique, devraient être augmentées à 250 000 \$.

## Transport accessible

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) a modifié la Loi pour donner à l'Office le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, avec l'approbation du ministre des Transports, sur les problèmes systémiques du réseau de transport du Canada relatifs à la mobilité des personnes handicapées. Il s'agit d'un outil important qui peut servir à examiner les raisons expliquant ce qui semble être des obstacles récurrents ou généralisés aux déplacements des personnes handicapées, et à trouver des façons d'éliminer ces obstacles. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'ordonner une réparation ni d'émettre des ordonnances pour régler les problèmes constatés lors d'une telle enquête. Cette limite contraste avec le pouvoir dont dispose l'Office pour ses propres enquêtes visant à déterminer si une compagnie de chemin de fer s'acquitte de ses obligations. La Loi pourrait être modifiée pour conférer à l'Office des pouvoirs de redressement dans ce domaine afin de veiller à ce que les conclusions de ses enquêtes puissent être invoquées en vue d'éliminer les obstacles aux possibilités de déplacement des personnes handicapées.

## Accroître la transparence en exigeant que les transporteurs aériens publient des données

L'Office et la population canadienne n'ont généralement pas accès aux données sur les tendances et les questions liées au transport aérien de passagers. Une modification à la Loi pour exiger des fournisseurs qu'ils rendent compte des paramètres clés permettrait de mieux comprendre ce qui se passe sur le terrain et dans quelle mesure les droits des passagers aériens sont protégés.

Les données sur l'expérience des personnes handicapées liées au transport aérien et les données sur les plaintes relevant du RPPA permettraient à l'Office de mieux comprendre dans quelle mesure les droits des passagers sont respectés. Ces données

seraient pertinentes pour régler les différends et examiner l'efficacité du RPPA et du RTAPH.

Les principaux paramètres peuvent comprendre la ponctualité des transporteurs aériens (par exemple, retards et annulations de vol), les bagages perdus ou endommagés, le refus d'embarquement, les plaintes concernant les sièges pour enfants, le transport d'instruments de musique et la communication de renseignements aux passagers en temps opportun.

De plus, compte tenu des enjeux et des défis observés dans le réseau de transport l'an dernier, la population canadienne bénéficierait d'une transparence accrue. Cette transparence pourrait être atteinte en exigeant des transporteurs aériens qu'ils publient leurs paramètres de rendement. Ces données permettraient au peuple canadien de s'appuyer sur de meilleurs renseignements pour choisir leur fournisseur, et pourraient inciter les transporteurs aériens à améliorer leurs normes de rendement.

## Appels et contrôles judiciaires des décisions de l'Office

Par suite de la décision de la Cour suprême du Canada dans l'[affaire Vavilov](#) en 2019, les décisions de l'Office sont maintenant examinées selon la norme du bien-fondé par la Cour d'appel fédérale plutôt que selon la norme du caractère raisonnable de la décision. Par conséquent, on ne doit plus faire preuve de déférence à l'égard de l'Office malgré son expertise spécialisée de longue date en ce qui concerne les questions dans les secteurs de transport sous compétence fédérale. Il s'agit là d'un écart important par rapport aux décennies de jurisprudence où les décisions de l'Office faisaient l'objet de déférence. Cette nouvelle tendance mine également l'expertise de l'Office et sa capacité de prendre des décisions à l'appui des objectifs stratégiques et des exigences législatives et réglementaires. On pourrait modifier la Loi pour préciser que la norme de contrôle prévue pour les décisions de l'Office est celle du caractère raisonnable. Cette approche ferait en sorte de reconnaître l'expertise de longue date de l'Office dans les domaines relevant de son mandat.

De plus, la participation de l'Office aux appels de ses décisions devant la Cour d'appel fédérale a été remise en question dans des procédures récentes. Le paragraphe 41(4) de la Loi confère à l'Office le droit de plaider sa cause à un appel. La Loi devrait être modifiée pour clarifier le droit de l'Office à comparaître devant la Cour et pour confirmer l'étendue de son droit de participation. Ce droit de répondre à tous les arguments soulevés lors d'un appel, y compris à l'étape de l'autorisation d'appel, ferait

en sorte que le dossier dont la Cour d'appel fédérale a été saisie soit aussi complet que possible.

Au cours des dernières années, il y a eu une augmentation du nombre de contrôles judiciaires pour des questions ne pouvant faire l'objet d'un appel. L'Office ne participe pas à ces contrôles. Toutefois, pour les mêmes raisons que celles qui sont susmentionnées, l'Office devrait être désigné comme partie dans ce contexte pour permettre qu'il soit entendu, comme c'est le cas dans le cadre des appels.

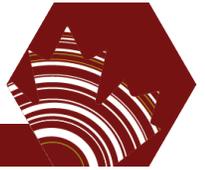
## Restrictions touchant la nomination de membres par le gouverneur en conseil

Actuellement, les membres nommés par le gouverneur en conseil doivent résider dans la région de la capitale nationale. Cela restreint inutilement le bassin de membres potentiels. L'élimination de cette exigence pourrait contribuer à accroître la diversité des talents dont dispose l'Office.

Ces mêmes dispositions limitent la capacité de la présidente d'augmenter ou de réduire le nombre de membres temporaires, en fonction des volumes de dossiers. En outre, étant donné que les membres temporaires ne sont pas autorisés à remplir plus de deux mandats consécutifs d'un an, l'Office éprouve des problèmes de continuité puisqu'il est obligé de réaffecter des cas à la fin du mandat d'un membre temporaire. L'Office jouirait d'une plus grande souplesse et traiterait les demandes de façon plus efficiente si le seuil limitant à trois personnes le nombre de membres temporaires était supprimé ou augmenté et si les membres temporaires étaient autorisés à remplir plus de deux mandats consécutifs d'un an.

## Immunité légale des membres

À l'heure actuelle, la Loi n'accorde pas d'immunité légale aux membres de l'Office. Par conséquent, le membre de l'Office nommé dans une instance civile pour des actions ou des décisions prises en sa qualité officielle ne dispose pas du même niveau de protection que les membres d'autres tribunaux fédéraux et provinciaux. Une modification à la Loi pour accorder cette immunité aux membres de l'Office protégera la capacité de ces décideurs de s'acquitter de leurs fonctions de façon impartiale et sans risque de litiges chronophages.



## Plaintes relatives au transport aérien

Pour obtenir d'autres statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien, consultez les [statistiques 2022-2023](#) et le [nombre de plaintes relatives au transport aérien par 100 vols – par compagnie aérienne](#) de l'Office.

### Plaintes aériennes par 100 vols – par compagnie aérienne

Ces tableaux fournissent aux Canadiens des renseignements supplémentaires sur le secteur du transport aérien. Ces données montrent le nombre de plaintes relatives au transport aérien reçues par l'OTC par 100 vols effectués par des compagnies aériennes canadiennes et étrangères.

#### Contexte

- Les tableaux comprennent les compagnies aériennes ayant une moyenne d'une plainte ou plus par 100 vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada soumises à l'OTC au cours d'une période trimestrielle. Les compagnies aériennes qui ne répondaient pas à ce critère, ou qui n'ont pas exploité au moins 100 vols au cours des périodes de rapports, ne sont pas incluses dans la liste.
- Les données sur les plaintes sont basées sur les renseignements fournis par les passagers et pourraient ne pas avoir été révisées par l'OTC au moment de la publication.
- Les plaintes sont soumises à l'OTC après que le passager a tenté de résoudre le problème directement avec la compagnie aérienne. Les compagnies aériennes ont 30 jours pour répondre au passager.
- Les données sont basées sur le nombre de vols par compagnie aérienne et ne reflètent pas le nombre de passagers par vol ou la taille de l'avion.
- Les données sont tirées de toutes les plaintes relatives au transport aérien soumises à l'OTC; les chiffres n'indiquent pas si une compagnie aérienne a respecté ses exigences réglementaires ou non.
- La plupart des plaintes (97 %) sont réglées de manière informelle, au moyen de la facilitation ou de la médiation; d'autres plaintes font l'objet d'un processus décisionnel formel.

- La compagnie aérienne nommée dans une plainte peut différer selon les renseignements fournis par le passager et la compagnie aérienne pendant le processus de traitement de la plainte.
- Ces tableaux n’incluent pas les données des plaintes relatives à l’accessibilité.

### Nombre de plaintes par 100 vols exploités par une compagnie aérienne canadienne

| Compagnie aérienne    | Cumul annuel<br>(1er avril 2022 au 31 mars 2023) |
|-----------------------|--|
| Air Canada            | 4,3  |
| Air Transat A.T. Inc. | 3,3  |
| Flair Airlines Ltd.   | 15,3   |
| Lynx Air              | 5,4  |
| Sunwing Airlines Inc. | 13,8   |
| Swoop Inc.            | 13,2   |
| Westjet               | 6,6  |

### Nombre de plaintes par 100 vols exploités par une compagnie aérienne étrangère

| Compagnie aérienne   | Cumul annuel<br>(1er avril 2022 au 31 mars 2023) |
|--|--|
| Aer Lingus Limited   | 2,8  |
| Aeroméxico – Aerovias de Mexico S.A. de C.V.                               | 2,7  |
| Air Algérie – EPE SPA Air Algérie  | 4,9  |
| Air France – Société Air France  | 8,6  |
| Air India Limited  | 13,9   |
| Air New Zealand Limited  | 1,0  |
| ALIA – The Royal Jordanian Airline plc                                     | 0,5  |
| All Nippon Airways Co., Ltd.   | 2,7  |
| American Airlines, Inc.  | 1,1  |
| Austrian Airlines, AG  | 1,9  |
| Avianca – Aerovias del Continente Americano S.A.                           | 2,4  |
| Azores Airlines (Sata Internacional) – Serviços e Transportes Aéreos, S.A. | 3,3  |
| British Airways Plc  | 5,4  |

| <b>Compagnie aérienne</b>   | <b>Cumul annuel<br/>(1er avril 2022 au 31 mars 2023)</b> |
|---|--|
| Caribbean Airlines Limited  | 1,0  |
| Cathay Pacific Airways Limited  | 3,7  |
| China Airlines Limited  | 0,3  |
| Condor Flugdienst GmbH  | 2,2  |
| Copa Airlines – Compañía Panameña de Aviación, S.A.                     | 5,6  |
| Delta Air Lines   | 0,7  |
| Egyptair  | 11,2   |
| Emirates  | 6,3  |
| Ethiopian Airlines Enterprise   | 7,4  |
| Etihad Airways P.J.S.C.   | 14,6   |
| Eva Airways Corporation   | 1,4  |
| Icelandair  | 1,3  |
| Japan Airlines  | 1,8  |
| K.L.M. Royal Dutch Airlines – Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. | 6,1  |
| LOT Polish Airlines SA – Polskie Linie Lotnicze LOT SA                  | 4,0  |
| Lufthansa German Airlines – Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft       | 37,6   |
| Pakistan International Airlines Corporation                             | 4,3  |
| Philippine Airlines, Inc.   | 4,3  |
| Qatar Airways (Q.C.S.C.)  | 24,5   |
| Royal Air Maroc – Compagnie Nationale Royal Air Maroc                   | 21,2   |
| Swiss International   | 7,5  |
| TAP Air Portugal – Transportes Aéreos Portugueses, S.A.                 | 13,7   |
| Turkish Airlines Inc. – Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı              | 16,1   |
| United Airlines   | 0,7  |

## Nombre de plaintes traitées (par transporteur)

Sont exclues les affaires qui deviennent classées, retirées ou refusées, ou qui ne relèvent pas de la compétence de l'Office.

| Transporteur   | Nationalité           | Total |
|--|-----------------------|-------|
| ABC Aerolineas, S.A. DE C.V.                             | Mexique               | 17    |
| Aer Lingus   | Irlande               | 1     |
| Aerovias de Mexico S.A de C.V.                           | Mexique               | 49    |
| Aerovias del Continente Americano S.A.                   | Colombie              | 8     |
| Air Canada   | Canada                | 2502  |
| Air China Limited  | Chine                 | 5     |
| Air India Limited  | Inde                  | 87    |
| Air New Zealand Limited                                  | Nouvelle-Zélande      | 1     |
| Air North Charter & Training Ltd.                        | Canada                | 1     |
| Air Pacific Limited                                      | Fiji                  | 3     |
| Air Transat A.T. Inc.                                    | Canada                | 261   |
| Alaska Airlines Inc.                                     | États-Unis d'Amérique | 1     |
| ALIA - The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian) | Jordanie              | 5     |
| Alitalia – Società Aerea Italiana S.p.A.                 | Italie                | 2     |
| All Nippon Airways Co., Ltd.                             | Japon                 | 1     |
| American Airlines, Inc.                                  | États-Unis d'Amérique | 107   |
| Austrian Airlines AG                                     | Autriche              | 5     |
| Beijing Capital Airlines Co., Ltd.                       | Chine                 | 1     |
| British Airways Plc                                      | Royaume-Uni           | 13    |
| Brussels Airlines NV/SA                                  | Belgique              | 8     |
| Canadian North Inc.                                      | Canada                | 1     |
| Caribbean Airlines Limited                               | Trinité-et-Tobago     | 4     |
| Cathay Pacific Airways Limited                           | Hong Kong             | 1     |
| Central Mountain Air Ltd.                                | Canada                | 1     |
| China Airlines Limited                                   | Taïwan                | 1     |

| <b>Transporteur</b>  | <b>Nationalité</b>    | <b>Total</b> |
|--|-----------------------|--------------|
| China Eastern Airlines Corporation Limited                                 | Chine                 | 6            |
| China Southern Airlines Company Limited                                    | Chine                 | 2            |
| Compagnie Nationale Royal Air Maroc  | Maroc                 | 79           |
| Compañía Panameña de Aviación, S.A.  | Panama                | 11           |
| Condor Flugdienst GmbH   | Allemagne             | 3            |
| Corsair  | France                | 3            |
| Delta Air Lines, Inc.  | États-Unis d'Amérique | 35           |
| Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft<br>(Lufthansa German Airlines)       | Allemagne             | 67           |
| EgyptAir   | Égypte                | 12           |
| El Al Israel Airlines Ltd.   | Israël                | 3            |
| Emirates   | Émirats arabes unis   | 10           |
| EPE SPA Air Algérie  | Algérie               | 6            |
| Ethiopian Airlines Enterprise  | Éthiopie              | 8            |
| Etihad Airways P.J.S.C.  | Émirats arabes unis   | 25           |
| Eva Airways Corporation  | Taïwan                | 2            |
| Flair Airlines Ltd.  | Canada                | 368          |
| Gulf Air   | Bahreïn               | 1            |
| Icelandair ehf   | Islande               | 10           |
| Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V.<br>(K.L.M. Royal Dutch Airlines) | Pays-Bas              | 25           |
| LATAM Airlines Group S.A.  | Chili                 | 3            |
| Lynx Air   | Canada                | 14           |
| Middle East Airlines Airliban S.A.L.                                       | Liban                 | 1            |
| Oman Air   | Oman                  | 8            |
| OpenSkies  | France                | 6            |
| Pacific Coastal Airlines Limited   | Canada                | 9            |
| Pakistan International Airlines Corporation                                | Pakistan              | 7            |
| PAL Airlines Ltd.  | Canada                | 5            |
| PasCan Airlines (9 736 140)  | Canada                | 1            |

| <b>Transporteur</b>  | <b>Nationalité</b>    | <b>Total</b> |
|--|-----------------------|--------------|
| Perimeter Aviation   | Canada                | 1            |
| Philippine Airlines, Inc.                                  | Philippines           | 20           |
| Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)     | Pologne               | 7            |
| Porter Airlines Inc.                                       | Canada                | 35           |
| Qantas Airways Limited                                     | Australie             | 4            |
| Qatar Airways (Q.C.S.C.)                                   | Qatar                 | 35           |
| Sata Internacional – Serviços e Transportes Aéreos, S.A.   | Portugal              | 6            |
| Société Air France   | France                | 37           |
| Société Tunisienne de l'Air                                | Tunisie               | 6            |
| Sunwing Airlines Inc.                                      | Canada                | 661          |
| Swiss International Air Lines Ltd.                         | Suisse                | 7            |
| Swoop Inc.   | Canada                | 352          |
| Taca International Airlines S.A.                           | Salvador              | 1            |
| Transportes Aéreos Portugueses, S.A.                       | Portugal              | 99           |
| Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.) | Turquie               | 39           |
| Ukraine International Airlines                             | Ukraine               | 4            |
| United Airlines, Inc.                                      | États-Unis d'Amérique | 105          |
| Vietnam Airlines JSC                                       | Vietnam               | 1            |
| Virgin Australia International Airlines                    | Australie             | 2            |
| WestJet  | Canada                | 2060         |
| <b>Total</b>   |                       | <b>7298</b>  |